

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2022



Служба финансового
уполномоченного

СОКРАЩЕНИЯ

Закон № 123-ФЗ	Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»
Закон № 59-ФЗ	Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
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
Служба	Служба финансового уполномоченного
АНО «СОДФУ»	Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»
Фонд	фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного
ОСАГО	обязательное страхование автогражданской ответственности
ОСГОП	обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика



СОКРАЩЕНИЯ

ОСОПО	обязательное страхование опасных производственных объектов
ДМС	добровольное медицинское страхование
ДСАГО	добровольное страхование автогражданской ответственности
СО	страховая организация
МФО	микрофинансовая организация
КО	кредитная организация
КПК	кредитный потребительский кооператив
НПФ	негосударственный пенсионный фонд



СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение [стр. 5](#)
2. Деятельность финансового уполномоченного [стр. 6](#)
3. Обращения Потребителей [стр. 13](#)
4. Решения финансового уполномоченного [стр. 45](#)
5. Исполнение решений финансового уполномоченного [стр. 61](#)
6. Обжалование решений финансового уполномоченного [стр. 63](#)
7. Информация о выявленных случаях заключения Потребителями договоров с финансовыми организациями, не имеющими на это права в соответствии с Законом № 123-ФЗ [стр. 68](#)
8. Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного [стр. 69](#)
9. Информация о финансовых организациях, взявших на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного [стр. 83](#)
10. Развитие Службы финансового уполномоченного [стр. 84](#)

Приложения:

1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименований финансовых организаций [стр. 132](#)
2. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименований финансовых организаций [стр. 189](#)
3. Сведения о регионах, жители которых направляли Обращения [стр. 215](#)
4. Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного [стр. 233](#)



1. Введение

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с требованиями, установленными в статье 13 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Отчет содержит информацию о деятельности финансового уполномоченного, обобщенную информацию о рассмотренных в 2022 году финансовым уполномоченным Обращениях Потребителей и вынесенных по ним решениях с указанием наименований финансовых организаций, в отношении которых поступили Обращения.

В отчете содержатся сведения об исполнении финансовыми организациями решений финансового уполномоченного и об обжаловании решений. Сведения об обжаловании, в том числе, содержат результаты такого обжалования и сформированы в разрезе финансовых организаций, обжаловавших решения финансового уполномоченного.

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 АНО «СОДФУ».

Отчет подлежит опубликованию на официальном сайте финансового уполномоченного не позднее 1 июня 2023 года. Адрес официального сайта финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://finombudsman.ru>

При подготовке отчета использовались данные по состоянию на 01.04.2023 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 2022 году взаимодействие с финансовым уполномоченным осуществляли страховые организации, микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды.

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 может принять решение о прекращении рассмотрения Обращения.



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

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, либо направляет удостоверение для принудительного исполнения в Федеральную службу судебных приставов в форме электронного документа через единую систему межведомственного электронного взаимодействия.

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 2022 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 2022 году полномочия финансовых уполномоченных осуществляли:

Воронин Юрий Викторович – Главный финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг;

Климов Виктор Владимирович – финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, деятельности ломбардов, деятельности негосударственных пенсионных фондов;

Максимова Светлана Васильевна – уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций;

Савицкая Татьяна Михайловна – уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, деятельности ломбардов, деятельности негосударственных пенсионных фондов;

Новак Денис Васильевич – финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций.

Информация о назначении финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг размещается на официальном сайте финансового уполномоченного.



Служба финансового уполномоченного состоит из Главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг, Совета Службы финансового уполномоченного, Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, Экспертного совета Службы финансового уполномоченного.

Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» включает в себя подразделения, расположенные в г. Москве, а также три филиала (Филиал № 1 в г. Саратов, Филиал № 2 в г. Санкт-Петербург и Филиал № 3 в г. Нижний Новгород).

Представление интересов Службы в судах Волгоградской, Ростовской, Воронежской и Новосибирской областях, республиках Башкортостан и Татарстан осуществляется дистанционными работниками АНО «СОДФУ».

В 2022 году осуществлялась работа коллегиальных органов Службы: Совета Службы финансового уполномоченного и Экспертного совета Службы финансового уполномоченного, созданных в соответствии с Законом № 123-ФЗ.

В целях обеспечения прав граждан при осуществлении Службой финансового уполномоченного своей деятельности продолжил работу Общественный совет при Службе финансового уполномоченного – совещательно-консультативный орган, в состав которого входят, в том числе, руководители крупных общественных организаций в сфере защиты прав потребителей.

В 2022 году проведено:

1) 5 заседаний Совета Службы финансового уполномоченного, на которых рассматривались вопросы текущей деятельности Службы, в том числе:

– о внесении изменений в некоторые положения, регламентирующие деятельность Службы (в частности, в Положение о порядке ведения АНО «СОДФУ» личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг, Положение о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме, Положение о Совете Службы финансового уполномоченного);

– о предложениях АНО «СОДФУ» по внесению изменений в действующее законодательство, направленных на повышение эффективности деятельности финансового уполномоченного;

– об отчете главного финансового уполномоченного о деятельности финансовых уполномоченных за 2021 год;

– о создании при Совете Службы финансового уполномоченного Комитета по аудиту, Комитета по бюджету и вознаграждениям и Комитета по мандатам.



2) 1 заседание Экспертного совета Службы, на котором, в том числе, рассматривались следующие вопросы:

- о порядке осуществления страховщиками страхового возмещения в случае указания ими на невозможность произведения ремонта транспортного средства, обусловленную введением экономических санкций;
- о взыскании со страховщиков по договорам ОСАГО денежных выплат в связи с неисполнением ими обязанности по организации восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства (квалификация взыскиваемых сумм в качестве страхового возмещения или в качестве убытков);
- о применении пункта 3.5 Единой методики определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства, утвержденной Положением Банка России от 19.09.2014 № 432-П.

3) 1 заседание Общественного совета при Службе, на котором рассматривались, в том числе, следующие вопросы:

- о назначении Председателя Общественного совета при Службе;
- об итогах деятельности Службы за 2022 год;
- об инициативах Службы по внесению изменений в Закон № 123-ФЗ, Федеральный закон от 25.04.2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» и Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации в целях совершенствования регулирования процедуры рассмотрения финансовыми уполномоченными споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями, а также урегулирования процесса обжалования решений финансовых уполномоченных.



Документооборот АНО «СОДФУ» в 2022 году

Отправленные документы	Количество, шт.
По способу отправки	1 007 277
по Почте России на бумажном носителе	100 127
по Почте России сервисом «Электронная заказная почта»	91 624
через ГАС «Правосудие» в электронном виде	52 811
по электронной почте	113 873
личные кабинеты	648 842
По типу документа:	1 007 277
корреспонденция в рамках рассмотрения Обращений Потребителей	925 066
судебная корреспонденция	76 268
корреспонденция по административно-хозяйственной деятельности	3 020
удостоверения на бланках	2 923



Документооборот АНО «СОДФУ» в 2022 году

Полученные документы	Количество, шт.
Обращения Потребителей	159 189
направленные в рамках Закона № 123-ФЗ	153 168
направленные в рамках Закона № 59-ФЗ	6 021
Документы от финансовых организаций (в рамках рассмотрения обращений)	490 985
Судебная корреспонденция	355 298
Прочая корреспонденция (досылы к обращениям Потребителей, к судебной корреспонденции, переписка по административно-хозяйственной деятельности и в рамках договорной работы)	53 591
	1 059 063

Итого документооборот: 2 066 340 документов за 2022 год



3. Обращения Потребителей

В 2022 году в Службу финансового уполномоченного поступило 153 168 Обращений Потребителей. В рамках Закона № 59-ФЗ поступило 6 021 обращение.

Средний размер требований Потребителей составил 215,8 тыс. рублей.

Средний размер требований в 2022 году по сферам деятельности составил:

- страхование – 225,0 тыс. рублей;
- деятельность микрофинансовых организаций – 27,8 тыс. рублей;
- кредитная кооперация – 333,5 тыс. рублей;
- ломбардная деятельность – 48,1 тыс. рублей;
- деятельность кредитных организаций – 129,9 тыс. рублей;
- деятельность НПФ – 265,6 тыс. рублей.

Форма направления Обращений

85,6 тыс. (56%) Обращений направлено Потребителями в электронной форме как посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного, так и посредством единого портала государственных и муниципальных услуг, 67,6 тыс. (44%) Обращений – в письменной форме на бумажном носителе.

Сведения о Потребителях

В 2022 году в АНО «СОДФУ» обратились 108,4 тыс. заявителей, из которых 106,6 тыс. (98,3%) заявителей – физические лица, финансовые услуги которым оказаны в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, 1,8 тыс. заявителей (1,7%) – лица, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.



3. Обращения Потребителей

Пол Потребителя	Количество Обращений, тыс. шт.	Доля, %
Мужской	67,1	63,0
Женский	39,5	37,0
Сведения отсутствуют	< 0,1	< 0,1
	106,6	100,0

Возраст Потребителя	Количество Обращений, тыс. шт.	Доля, %
Менее 25 лет	5,9	5,5
От 25 до 44 лет	61,5	57,7
От 45 до 65 лет	32,4	30,4
Более 65 лет	5,7	5,4
Сведения отсутствуют	1,1	1,0
	106,6	100,0



Сведения о регионах, жители которых направляли Обращения:

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
1	Российская Федерация	151 935	99,2
1	Краснодарский край	9 894	6,5
2	г. Москва	8 183	5,3
3	Республика Башкортостан	6 412	4,2
4	Московская область	5 810	3,8
5	Республика Татарстан	5 625	3,7
6	Новосибирская область	5 401	3,5
7	Нижегородская область	4 995	3,3
8	Челябинская область	4 629	3,0
9	Ростовская область	4 177	2,7
10	г. Санкт-Петербург	4 122	2,7
11	Приморский край	3 988	2,6
12	Свердловская область	3 879	2,5
13	Красноярский край	3 875	2,5
14	Воронежская область	3 615	2,4



3. Обращения Потребителей

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
15	Архангельская область	3 399	2,2
16	Кемеровская область	3 032	2,0
17	Волгоградская область	3 030	2,0
18	Ярославская область	2 816	1,8
19	Республика Марий Эл	2 725	1,8
20	Оренбургская область	2 641	1,7
21	Республика Дагестан	2 411	1,6
22	Иркутская область	2 306	1,5
23	Алтайский край	2 194	1,4
24	Омская область	2 090	1,4
25	Ставропольский край	2 088	1,4
26	Саратовская область	2 086	1,4
27	Хабаровский край	2 001	1,3
28	Самарская область	1 899	1,2
29	Липецкая область	1 848	1,2



3. Обращения Потребителей

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
30	Мурманская область	1 697	1,1
31	Кировская область	1 649	1,1
32	Вологодская область	1 624	1,1
33	Ульяновская область	1 623	1,1
34	Владимирская область	1 562	1,0
35	Пермский край	1 543	1,0
36	Белгородская область	1 510	1,0
37	Удмуртская Республика	1 507	1,0
38	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	1 391	0,9
39	Тюменская область	1 267	0,8
40	Республика Коми	1 144	0,7
41	Калужская область	1 128	0,7
42	Смоленская область	1 048	0,7
43	Ленинградская область	996	0,7
44	Тульская область	979	0,6



3. Обращения Потребителей

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
45	Тверская область	973	0,6
46	Астраханская область	965	0,6
47	Пензенская область	950	0,6
48	Курская область	899	0,6
49	Ивановская область	870	0,6
50	Республика Адыгея	864	0,6
51	Брянская область	808	0,5
52	Республика Северная Осетия - Алания	787	0,5
53	Рязанская область	748	0,5
54	Томская область	736	0,5
55	Курганская область	732	0,5
56	Республика Хакасия	710	0,5
57	Тамбовская область	702	0,5
58	Костромская область	660	0,4
59	Республика Карелия	636	0,4



3. Обращения Потребителей

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
60	Чувашская Республика - Чувашия	627	0,4
61	Камчатский край	584	0,4
62	Амурская область	532	0,3
63	Калининградская область	516	0,3
64	Республика Бурятия	511	0,3
65	Карачаево-Черкесская Республика	501	0,3
66	Республика Крым	484	0,3
67	Ямало-Ненецкий автономный округ	460	0,3
68	Забайкальский край	423	0,3
69	Орловская область	411	0,3
70	Новгородская область	374	0,2
71	Республика Мордовия	373	0,2
72	Кабардино-Балкарская Республика	366	0,2
73	Чеченская Республика	347	0,2
74	Псковская область	285	0,2



3. Обращения Потребителей

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
75	Республика Саха (Якутия)	276	0,2
76	Республика Ингушетия	217	0,1
77	Сахалинская область	158	0,1
78	г. Севастополь	142	0,1
79	Республика Тыва	100	0,1
80	Еврейская автономная область	93	0,1
81	Республика Алтай	84	0,1
82	Республика Калмыкия	80	0,1
83	Магаданская область	62	<0,1
84	Ненецкий автономный округ	40	<0,1
85	Чукотский автономный округ	9	<0,1
86	Луганская Народная Республика	1	<0,1
II	Иностранные государства (всего)	674	0,4
III	Адрес не указан	559	0,4
		153 168	100,0



Тематика Обращений

За 2022 год в АНО «СОДФУ» поступило Обращений в отношении 904 организаций, из них:

- страховых организаций - 98;
- микрофинансовых организаций - 155;
- кредитных организаций - 138;
- кредитных потребительских кооперативов - 97;
- негосударственных пенсионных фондов - 14;
- ломбардов - 11;
- иных организаций - 391.



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

Сфера деятельности финансовой организации / Финансовая услуга	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Страхование	135 129	88,2
ОСАГО	106 013	69,2
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	18 266	11,9
Добровольное страхование транспортных средств *	6 715	4,4
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	2 023	1,3
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	550	0,4
Страхование ответственности юридических лиц **	399	0,3
Страхование финансовых рисков	368	0,2
ДМС	351	0,2
ДСАГО	280	0,2
Международное страхование ответственности владельцев транспортных средств (Зеленая карта)	83	0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	56	<0,1
Иные споры со страховыми организациями (в т.ч. неимущественные требования) ***	25	<0,1

* В т.ч. договоры каско, GAP - страхования

** В т.ч. ОСГОП, ОСОПО, страхование профессиональной ответственности туроператоров и иное страхование ответственности юридических лиц

*** Здесь и далее – обращения в отношении финансовых организаций, содержание которых не позволяет идентифицировать вид договора или не содержит имущественных требований Потребителя



3. Обращения Потребителей

Сфера деятельности финансовой организации / Финансовая услуга	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Деятельность кредитных организаций *	13 762	9,0
Кредитование	8 222	5,4
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	3 736	2,4
Иные споры с кредитными организациями (в т.ч. неимущественные требования)	903	0,6
Вклады и накопительные счета	560	0,4
Банкоматы и платежные терминалы	196	0,1
Обменные операции	92	0,1
Банкострахование **	53	<0,1
Деятельность микрофинансовых организаций	2 222	1,5
Микрозаймы	1 388	0,9
Иные споры с микрофинансовыми организациями (в т.ч. неимущественные требования)	826	0,5
Инвестиции	8	<0,1

* Информация о количестве обращений в отношении кредитных организаций предоставляется включая обращения в отношении кредитных организаций – банков по вопросам деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг

** Отдельная реализация страховых продуктов (услуг) кредитными организациями – банками



3. Обращения Потребителей

Сфера деятельности финансовой организации / Финансовая услуга	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Кредитная кооперация	626	0,4
Привлечение личных сбережений пайщиков (инвестиции)	609	0,4
Займы	10	<0,1
Иные споры с КПК (в т.ч. неимущественные требования)	7	<0,1
Деятельность негосударственных пенсионных фондов	111	0,1
Обязательное пенсионное страхование	67	<0,1
Негосударственное пенсионное обеспечение	26	<0,1
Иные споры с НПФ (в т.ч. неимущественные требования)	18	<0,1
Ломбардная деятельность	20	<0,1
Займы	15	<0,1
Иные споры с ломбардами (в т.ч. неимущественные требования)	3	<0,1
Хранение	2	<0,1
Деятельность иных организаций, не взаимодействующих с финансовым уполномоченным	1 298	0,8
	153 168	100,00



Страхование

Из 135 129 Обращений по страховым спорам 113 091 (83,7%) Обращение связано с автострахованием, 22 013 (16,3%) Обращений – с иными видами страхования, 25 (< 0,1%) Обращений – с иными спорами со страховыми организациями, в том числе не связанными с имущественными требованиями.

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

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
ОСАГО	106 013	78,5
Несогласие с размером страхового возмещения	53 314	39,4
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	25 631	19,0
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	18 774	13,9
Иное	7 509	5,6
Несогласие с качеством выполненного ремонта	785	0,6
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	18 266	13,5
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии или выкупной суммы (расторжение договора)	11 651	8,6
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	3 892	2,9



3. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	978	0,7
Иное	935	0,7
Несогласие с размером страхового возмещения	411	0,3
Отказ в выплате накопленного инвестиционного дохода	250	0,2
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	149	0,1
Добровольное страхование транспортных средств	6 715	4,9
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	1 801	1,3
Несогласие с размером страхового возмещения	1 760	1,3
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	1 256	0,9
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	889	0,7
Иное	734	0,5
Несогласие с качеством выполненного ремонта	275	0,2



3. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	2 023	1,5
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	785	0,6
Несогласие с размером страхового возмещения	770	0,6
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	222	0,2
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	184	0,1
Иное	50	<0,1
Несогласие с качеством выполненного ремонта	12	<0,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	550	0,4
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	432	0,3
Иное	64	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	54	<0,1



3. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Страхование ответственности юридических лиц	399	0,3
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	176	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	133	0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	76	0,1
Иное	14	<0,1
Страхование финансовых рисков	368	0,3
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	206	0,2
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	115	0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	22	<0,1
Иное	14	<0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	11	<0,1



3. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
ДМС	351	0,3
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	259	0,2
Отказ в оказании (возмещении стоимости) услуг, предусмотренных договором	61	<0,1
Иное	31	<0,1
ДСАГО	280	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	147	0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	70	0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	42	<0,1
Иное	21	<0,1
Международное страхование ответственности владельцев транспортных средств (Зеленая карта)	83	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	42	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	20	<0,1



3. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	13	<0,1
Иное	8	<0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	56	<0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	22	<0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	21	<0,1
Иное	6	<0,1
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	5	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	2	<0,1
Иные споры со страховыми организациями (в т.ч. неимущественные требования)	25	<0,1
ИТОГО	135 129	100,0



Микрофинансирование

Из 2 222 Обращений по микрофинансовым спорам 1 388 (62,4%) Обращений связано с микрозаймами, 8 (0,4%) Обращений – с инвестициями, 826 (37,2%) Обращений - с иными спорами с микрофинансовыми организациями, в том числе не связанными с имущественными требованиями.

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

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Микрозаймы	1 388	62,4
Оформление займа без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	535	24,1
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги *	358	16,1
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	283	12,7
Несогласие с расчетом неустойки (пени, штрафов)	129	5,8
Списание денежных средств без согласия Потребителя в целях погашения займа	56	2,5
Иное	24	1,1
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	3	0,1

* В т.ч. в случаях заключения договоров страхования при получении кредита (займа)



3. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Иные споры с микрофинансовыми организациями (в т.ч. неимущественные требования)	826	37,2
Инвестиции	8	0,4
Невозврат суммы займа	8	0,4
ИТОГО	2 222	100,0



Кредитная кооперация

Из 626 Обращений по спорам с кредитными потребительскими кооперативами 609 (97,3%) Обращений связано с инвестициями, 10 (1,6%) Обращений - с займами, 7 (1,1%) Обращений - с иными спорами с кредитными потребительскими кооперативами, в том числе не связанными с имущественными требованиями.

Информация об Обращениях в отношении кредитных потребительских кооперативов в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Привлечение личных сбережений пайщиков (инвестиции)	609	97,3
Возврат денежных средств (несогласие с необоснованным удержанием)	404	64,5
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	168	26,9
Иное	24	3,8
Несогласие с начисленными процентами по договору о передаче личных сбережений	13	2,1
Займы	10	1,6
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	3	0,5
Оформление займа без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	2	0,3



3. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги*	2	0,3
Несогласие с размером неустойки (штрафа, пени)	2	0,3
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	1	0,2
Иные споры с КПК (в т.ч. неимущественные требования)	7	1,1
ИТОГО	626	100,0

* В т.ч. в случаях заключения договоров страхования при получении кредита (займа)



Ломбардная деятельность

Из 20 Обращений по спорам с ломбардами 12 (60,0%) Обращений связано с займами, 3 (15,0%) Обращения – с хранением вещей, 5 (25,0%) Обращений - с иными спорами с ломбардами, в том числе, не связанными с имущественными требованиями.

Информация об Обращениях в отношении ломбардов в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Займы	12	60,0
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	10	50,0
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги*	2	10,0
Иные споры с ломбардами (в т.ч. неимущественные требования)	5	25,0
Хранение	3	15,0
Возмещение убытков заявителя в связи с ненадлежащим хранением ценностей заявителя	2	10,0
Несогласие с реализацией невостребованного имущества	1	5,0
ИТОГО	20	100,0

* В т.ч. в случаях заключения договоров страхования при получении кредита (займа)



Деятельность кредитных организаций

Из 13 762 Обращений по спорам с кредитными организациями 8 222 (59,7%) Обращения связаны с кредитованием, 3 736 (27,2%) Обращений - с банковскими счетами, электронными кошельками и переводами денежных средств, 1 804 (13,1%) Обращения – с иными спорами с кредитными организациями (банковскими вкладами и накопительными счетами, работой банкоматов (платежных терминалов), обменными операциями, хранением ценностей, а также с иными спорами, в том числе не связанными с имущественными требованиями).

Информация об Обращениях в отношении кредитных организаций в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Кредитование	8 222	59,7
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги*	5 284	38,4
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	1 352	9,8
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)**	704	5,1
Иное	402	2,9
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	254	1,9
Несогласие с размером неустойки (штрафа, пени)	226	1,6

* В т.ч. в случаях заключения договоров страхования при получении кредита (займа)

** В т.ч. в случаях оформления кредитного договора без согласия Потребителя



3. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	3 736	27,2
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	915	6,7
Несогласие со списанием, взысканием денежных средств или их арестом (блокировкой)	691	5,0
Отказ в возврате денежных средств по оспариваемой операции платежа (chargeback) или перевода	671	4,9
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	515	3,7
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	389	2,8
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации денежных средств при проведении операций	193	1,4
Несогласие с отказом в возврате, переводе или размером необоснованно удержанных денежных средств (в т.ч. правопреемникам)	167	1,2
Несогласие с размером или отказом в начислении кешбэка (cashback), процентов на остаток денежных средств на банковском счете	145	1,1
Иное	50	0,4



3. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Иные споры с кредитными организациями (в т.ч. неимущественные требования)	903	6,6
Вклады и накопительные счета	560	4,0
Несогласие с размером начисленных процентов	220	1,6
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	100	0,7
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	85	0,6
Несогласие с отказом в возврате, переводе или размером необоснованно удержанных денежных средств (в т.ч. правопреемникам)	57	0,4
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации денежных средств при проведении операций	42	0,3
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	32	0,2
Иное	12	0,1
Несогласие со списанием, взысканием денежных средств или их арестом (блокировкой)	12	0,1



3. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Банкоматы и платежные терминалы	196	1,4
Незачисление или списание денежных средств без выдачи через банкомат (платежный терминал)	181	1,3
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги (кроме страхования)	15	0,1
Обменные операции	92	0,7
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации при совершении операций	91	0,7
Иное	1	<0,1
Банкострахование	53	0,4
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии или выкупной суммы (расторжение договора)	49	0,4
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	2	<0,1
Иное	2	<0,1
ИТОГО	13 762	100,0



Деятельность негосударственных пенсионных фондов

Из 111 Обращений по спорам с негосударственными пенсионными фондами 67 (60,4%) Обращений связаны с обязательным пенсионным страхованием, 26 (23,4%) Обращений – с негосударственным пенсионным обеспечением, 18 (16,2%) Обращений - с иными спорами с негосударственными пенсионными фондами, в том числе не связанными с имущественными требованиями.

Информация об Обращениях в отношении негосударственных пенсионных фондов в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Обязательное пенсионное страхование	67	60,4
Несогласие с отказом в назначении пенсионных выплат или датой начала выплат	47	42,4
Несогласие с отказом, размером выплаты правопреемникам	16	14,4
Несогласие с размером (корректировкой), приостановлением (прекращением) пенсионных выплат	4	3,6
Негосударственное пенсионное обеспечение	26	23,4
Несогласие с размером или отказом в выкупной сумме (расторжение договора)	12	10,8
Иное	5	4,5
Несогласие с размером (корректировкой), приостановлением (прекращением) пенсионных выплат	4	3,6
Несогласие с отказом в назначении пенсионных выплат или датой начала выплат	4	3,6



3. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	1	0,9
Иные споры с НПФ (в т.ч. неимущественные требования)	18	16,2
ИТОГО	111	100,0



Обращения, не принятые к рассмотрению

В 2022 году финансовым уполномоченным проведена проверка соответствия требованиям Закона № 123-ФЗ по 153 181 Обращению потребителей финансовых услуг, из них к рассмотрению принято 103 711 (67,7%) Обращений Потребителей, 12 988 (8,5%) Обращений были отозваны Потребителями до принятия их к рассмотрению либо приобщены к ранее поданным Обращениям, 36 482 (23,8%) Обращения не приняты к рассмотрению по основаниям, предусмотренным Законом № 123-ФЗ.

Из 36 482 Обращений, не принятых к рассмотрению, в 6 517 (17,9%) случаях Потребителям были направлены разъяснения АНО «СОДФУ» о порядке подачи Обращения финансовому уполномоченному, в том числе в 257 (0,7%) случаях - в связи с отсутствием платы за рассмотрение Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования Потребителя.

В 29 965 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.

В 18 274 случаях отказ в принятии финансовым уполномоченным к рассмотрению Обращений Потребителя связан с несоблюдением Потребителем претензионного порядка, предусмотренного в статье 16 Закона № 123-ФЗ. От общего количества обращений, по которым была проведена проверка в 2022 г., доля Обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению по указанному основанию, составила 11,9%.



3. Обращения Потребителей

Основания отказа в принятии Обращения к рассмотрению	Количество Обращений, шт.	Доля, %
В соответствии со статьей 19 Закона № 123-ФЗ (обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным), в т.ч.:	29 965	82,1
Потребитель предварительно не обратился в финансовую организацию (п. 2 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	18 274	50,1
Сумма требований потребителя более 500 тысяч рублей или финансовая организация не включена в реестр, либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным (п. 1 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	9 213	25,2
Имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям (п. 5 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	1 332	3,7
Обращение направлено повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению (п. 10 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	499	1,4
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 (п. 6 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	278	0,8
В суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям (п. 3 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	219	0,6
Обращение связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды (п. 8 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	78	0,2



3. Обращения Потребителей

Основания отказа в принятии Обращения к рассмотрению	Количество Обращений, шт.	Доля, %
Вопросы в обращении связаны с банкротством физических/юридических лиц (п. 7 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	54	0,1
Вопросы в обращении связаны с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями и/или о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации (п. 9 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	10	<0,1
Текст обращения не поддается прочтению (п. 12 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	7	<0,1
Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц (п. 11 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	1	<0,1
В соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ (нарушение требований к оформлению Обращения)	6 260	17,2
Отсутствие платы за рассмотрение финансовым уполномоченным Обращений третьих лиц	257	0,7
	36 482	100



4. Решения финансового уполномоченного

В 2022 году по результатам рассмотрения Обращений Потребителей финансовым уполномоченным принято 104 915 решений.

Из 104 915 решений, принятых финансовым уполномоченным в 2022 году, 93 368 (89,0%) решений принято о полном или частичном удовлетворении требований Потребителей или об отказе в их удовлетворении (по существу спора) и 11 547 (11,0%) решений - о прекращении рассмотрения Обращения.

Сферы финансовых услуг, в отношении которых финансовым уполномоченным приняты решения по существу спора:

Страхование

За отчетный период в отношении страховых организаций финансовым уполномоченным принято 88 188 решений по существу спора.

Информация о принятых решениях в сфере страхования

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
ОСАГО	74 400	84,4
Несогласие с размером страхового возмещения	38 825	44,0
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	18 749	21,3
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	12 575	14,3
Иное	3 691	4,2
Несогласие с качеством выполненного ремонта	560	0,6



4. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	8 215	9,3
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии или выкупной суммы (расторжение договора)	5 473	6,2
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	1 711	1,9
Иное	399	0,5
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	279	0,3
Несогласие с размером страхового возмещения	190	0,2
Отказ в выплате накопленного инвестиционного дохода	97	0,1
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	66	0,1
Добровольное страхование транспортных средств	3 669	4,2
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	1 025	1,2
Несогласие с размером страхового возмещения	980	1,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	689	0,8
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	425	0,5



4. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Иное	368	0,4
Несогласие с качеством выполненного ремонта	182	0,2
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	980	1,1
Несогласие с размером страхового возмещения	438	0,5
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	366	0,4
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	85	0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	74	0,1
Иное	15	<0,1
Несогласие с качеством выполненного ремонта	2	<0,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	255	0,3
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	214	0,2
Иное	29	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	12	<0,1



4. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Страхование ответственности юридических лиц	189	0,2
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	90	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	68	0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	30	<0,1
Иное	1	<0,1
ДСАГО	155	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	80	0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	34	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	33	<0,1
Иное	8	<0,1
ДМС	129	0,1
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	95	0,1
Отказ в оказании (возмещении стоимости) услуг, предусмотренных договором	22	<0,1



4. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Иное	12	<0,1
Страхование финансовых рисков	116	0,1
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	74	0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	32	<0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	6	<0,1
Иное	3	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	1	<0,1
Международное страхование ответственности владельцев транспортных средств (Зеленая карта)	59	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	30	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	15	<0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	7	<0,1
Иное	7	<0,1



4. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Добровольное страхование гражданской ответственности	21	<0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	10	<0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	8	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	2	<0,1
Иное	1	<0,1
	88 188	100,0

Из 78 283 решений по автострахованию в 41,8% случаев требования Потребителей удовлетворены, а в 58,2% случаев Потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

Из 9 905 решений по иным видам страхования в 17,1% случаев требования Потребителей удовлетворены, а в 82,9% случаев Потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.



Микрофинансирование

За отчетный период в отношении микрофинансовых организаций финансовым уполномоченным принято 127 решений по существу спора.

В 26,8% случаев требования Потребителей удовлетворены, в 73,2% 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 / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Микрозаймы	127	100,0
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	55	43,3
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	54	42,5
Списание денежных средств без согласия Потребителя в целях погашения займа	6	4,7
Несогласие с расчетом неустойки (пени, штрафов)	5	3,9
Оформление займа без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	3	2,4
Иное	3	2,4
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	1	0,8
	127	100,0



Кредитная кооперация

За отчетный период в отношении кредитных потребительских кооперативов финансовым уполномоченным принято 135 решений по существу спора.

В 94,8% случаев требования Потребителей удовлетворены, в 5,2% случаев Потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

Информация о принятых решениях в отношении кредитных потребительских кооперативов в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Информация о принятых решениях в сфере кредитной кооперации

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Привлечение личных сбережений пайщиков (инвестиции)	135	100,0
Возврат денежных средств (несогласие с необоснованным удержанием)	88	65,2
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	42	31,1
Несогласие с начисленными процентами по договору о передаче личных сбережений	3	2,2
Иное	2	1,5
	135	100,0



Ломбардная деятельность

За отчетный период в отношении ломбардов финансовым уполномоченным принято 7 решений по существу спора.

В 100% случаев вынесено решение об отказе в удовлетворении требований Потребителей.

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

Информация о принятых решениях в отношении ломбардов

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Займы	7	100,0
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	7	100,0
	7	100,0



Деятельность кредитных организаций

За отчетный период в отношении кредитных организаций финансовым уполномоченным принято 4 889 решений по существу спора.

В 30,6% случаев требования Потребителей удовлетворены, в 69,4% случаев Потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

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

Информация о принятых решениях в отношении кредитных организаций

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Кредитование	3 282	67,1
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	2 551	52,2
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	368	7,5
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	153	3,1
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	115	2,4
Несогласие с размером неустойки (штрафа, пени)	50	1,0
Иное	45	0,9



4. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	1 310	26,8
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	319	6,5
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	243	5,0
Несогласие со списанием, взысканием денежных средств или их арестом (блокировкой)	212	4,3
Отказ в возврате денежных средств по оспариваемой операции платежа (chargeback) или перевода	189	3,9
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	145	3,0
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации денежных средств при проведении операций	80	1,6
Несогласие с размером или отказом в начислении кешбэка (cashback), процентов на остаток денежных средств на банковском счете	77	1,6
Несогласие с отказом в возврате, переводе или размером необоснованно удержанных денежных средств (в т.ч. правопреемникам)	33	0,7
Иное	12	0,2



4. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Вклады и накопительные счета	179	3,7
Несогласие с размером начисленных процентов	93	1,9
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	22	0,5
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	19	0,4
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации денежных средств при проведении операций	19	0,4
Несогласие с отказом в возврате, переводе или размером необоснованно удержанных денежных средств (в т.ч. правопреемникам)	10	0,2
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	9	0,2
Несогласие со списанием, взысканием денежных средств или их арестом (блокировкой)	7	0,1
Банкоматы и платежные терминалы	70	1,5
Незачисление или списание денежных средств без выдачи через банкомат (платежный терминал)	66	1,4
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги (кроме страхования)	4	0,1



4. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Обменные операции	41	0,8
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации при совершении операций	40	0,8
Иное	1	<0,1
Банкострахование	7	0,1
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии или выкупной суммы (расторжение договора)	7	0,1
	4 889	100,0



Деятельность негосударственных пенсионных фондов

За отчетный период в отношении негосударственных пенсионных фондов финансовым уполномоченным принято 22 решения по существу спора.

В 31,8% случаев требования Потребителей удовлетворены, в 68,2% случаев Потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

Информация о принятых решениях в отношении негосударственных пенсионных фондов в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Информация о принятых решениях в отношении негосударственных пенсионных фондов

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Обязательное пенсионное страхование	20	90,9
Несогласие с отказом в назначении пенсионных выплат или датой начала выплат	13	59,1
Несогласие с отказом, размером выплаты правопреемникам	4	18,2
Несогласие с размером (корректировкой), приостановлением (прекращением) пенсионных выплат	2	9,1
Иное	1	4,55
Негосударственное пенсионное обеспечение	2	9,1
Несогласие с размером (корректировкой), приостановлением (прекращением) пенсионных выплат	1	4,55
Иное	1	4,55
	22	100,0



Решения о прекращении рассмотрения Обращения

В 2022 году финансовым уполномоченным прекращено рассмотрение 11 547 (11,0%) Обращений Потребителей, из которых в 207 случаях (1,8%) 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 разделах 1.1-1.6 приложения № 1 настоящего отчета.



Сроки принятия решений

В соответствии со статьей 20 Закона № 123-ФЗ финансовый уполномоченный рассматривает Обращение потребителя-физического лица, финансовая услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, 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-физического лица 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 2022 году средний срок рассмотрения финансовым уполномоченным (с учетом сроков приостановления рассмотрения спора для проведения независимой экспертизы) Обращений потребителей-физических лиц составил 16 рабочих дней; Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя-физического лица к финансовой организации, - 31 рабочий день.

Информация о сроках рассмотрения Обращений:

Заявитель	Срок рассмотрения Обращения	Количество решений, тыс. шт.	Доля, %
потребитель		102,3	100,0
	до 15 рабочих дней	54,7	53,5
	более 15 рабочих дней	47,6	46,5
третье лицо		2,6	100,0
	до 30 рабочих дней	1,4	53,8
	более 30 рабочих дней	1,2	46,2
		104,9	



5. Исполнение решений финансового уполномоченного

По результатам рассмотрения Обращений Потребителей финансовым уполномоченным принято 104 915 решений по существу спора, из которых 36 112 составляют решения о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя. Таким образом, исполнению финансовыми организациями подлежали 36 112 решений финансового уполномоченного, принятых в 2022 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, шт.	Доля, %
Всего решений, подлежащих исполнению	36 112	100,0
Решения, исполненные финансовыми организациями	28 202	78,1
Решения, исполнение которых приостановлено, либо отсутствует информация об их исполнении*	7 910	21,9
*в том числе всего решений, информация об исполнении или неисполнении которых финансовыми организациями не представлена финансовому уполномоченному	3 357	9,3

От финансовых организаций в АНО «СОДФУ» поступила информация об исполнении 28 202 решений, что составляет 78,1% от всех решений финансового уполномоченного о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, принятых в 2022 году.



Исполнение 4 553 (12,6%) решений финансового уполномоченного, принятых в 2022 году, по состоянию на 01.04.2023 приостановлено в связи с их обжалованием финансовыми организациями в судебном порядке*.

В отношении 3 357 (9,3%) решений финансового уполномоченного, принятых в 2022 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 разделах 2.1-2.6 приложения № 2 настоящего отчета.

* По состоянию на 01.04.2023 финансовыми организациями всего обжаловано 9 895 решений 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.

Из 36 112 решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, принятых финансовым уполномоченным в 2022 году (далее – положительных решений), финансовыми организациями обжаловано в суде 9 895 решений (27,4%).

По состоянию на 01.04.2023 по результатам рассмотрения заявлений финансовых организаций об обжаловании решений финансового уполномоченного, принятых в 2022 году, судами было вынесено 8 405 постановлений.

Решения суда по делам об обжаловании решений финансового уполномоченного	Количество	Доля, %
Всего судебных постановлений (в том числе, не вступивших в законную силу)	8 405	100,0
Решения суда об отказе в иске финансовой организации (решение финансового уполномоченного оставлено в силе)	5 117	60,9
Решения суда об удовлетворении иска финансовой организации (решение финансового уполномоченного отменено)	523	6,2
Решения суда об изменении решения финансового уполномоченного	2 043	24,3
Постановления суда об окончании рассмотрения иска, без рассмотрения спора по существу (судом принято определение о возврате иска, оставлении без рассмотрения, прекращении производства по делу и т.п.)	722	8,6



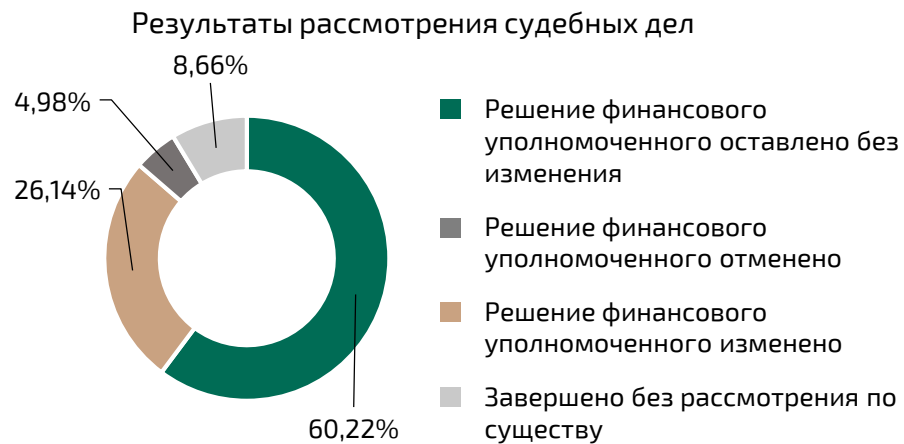
Результаты обжалования решений финансового уполномоченного финансовыми организациями

Страхование

В 2022 году финансовым уполномоченным в отношении страховых организаций принято 34 447 положительных решений, из них обжаловано 9 036 решений (26,23%).

По состоянию на 01.04.2023 судами завершено рассмотрение 7 667 дел, из них:

- 4 617 решений финансового уполномоченного оставлено без изменения;
- 382 решения финансового уполномоченного отменено;
- 2 004 решение финансового уполномоченного изменено;
- 664 завершено без рассмотрения спора по существу.



Результаты обжалования решений финансового уполномоченного финансовыми организациями

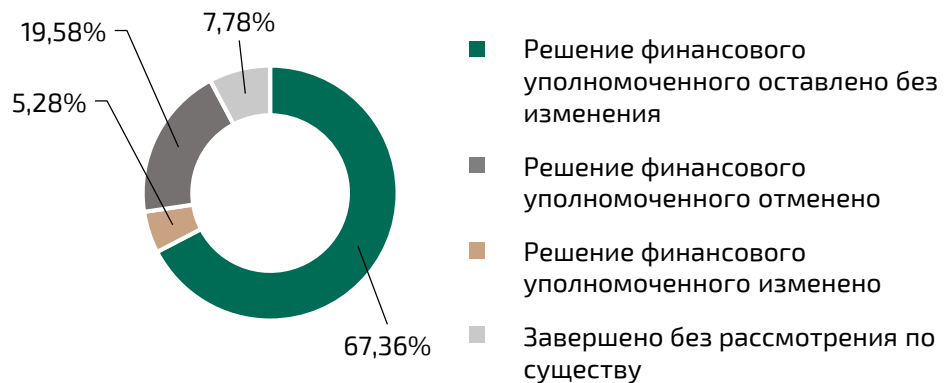
Деятельность кредитных организаций

В 2022 году финансовым уполномоченным в отношении кредитных организаций принято 1 496 положительных решений, из них обжаловано 840 решений (56,15%).

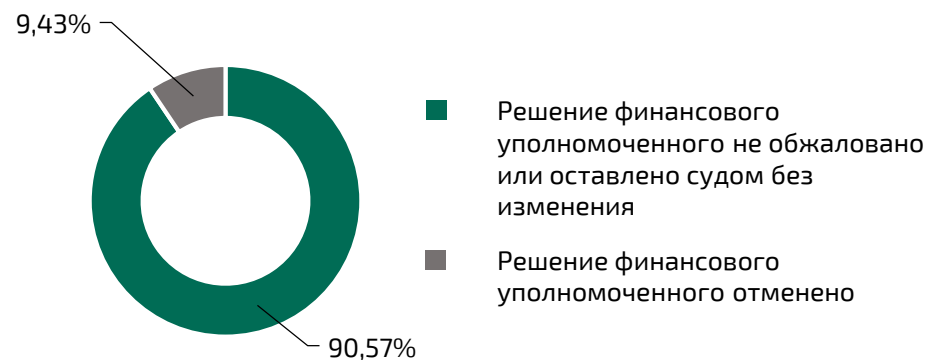
По состоянию на 01.04.2023 судами завершено рассмотрение 720 дел, из них:

- в 485 случаях решение финансового уполномоченного оставлено судом без изменения (в иске отказано);
- в 141 случае решение финансового уполномоченного отменено судом (иск удовлетворен);
- в 38 случаях решение финансового уполномоченного изменено.
- в 56 случаях рассмотрение иска окончено без вынесения судебного постановления по существу спора (судом принято определение о возврате иска, оставлении без рассмотрения, прекращении производства по делу и т.п.).

Результаты рассмотрения судебных дел



Соотношение отмен и положительных решений



Результаты обжалования решений финансового уполномоченного финансовыми организациями

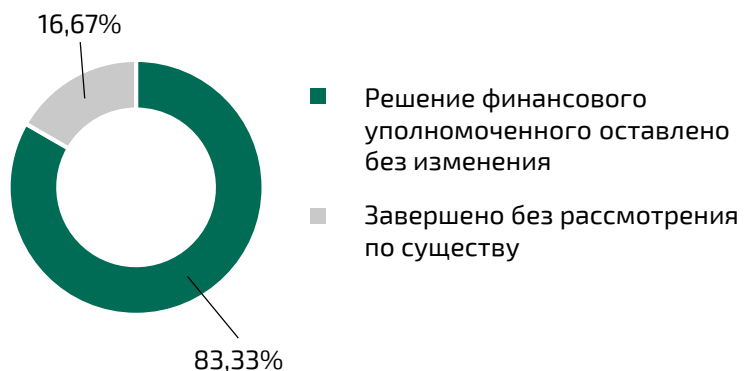
Деятельность микрофинансовых организаций

В 2022 году финансовым уполномоченным в отношении микрофинансовых организаций принято 34 положительных решения, из них обжаловано 13 решений (38,24%).

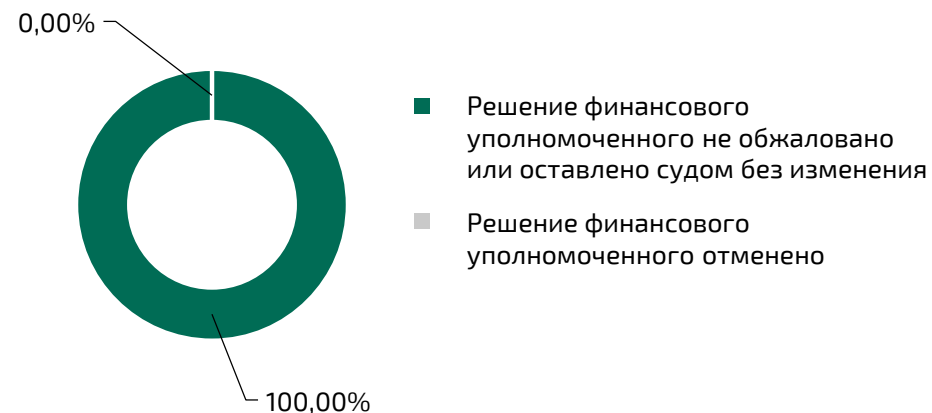
По состоянию на 01.04.2023 судами завершено рассмотрение 12 дел, из них:

- в 10 случаях решение финансового уполномоченного оставлено судом без изменения (в иске отказано);
- в 2 случаях рассмотрение иска окончено без вынесения судебного постановления по существу спора (судом принято определение о возврате иска, оставлении без рассмотрения, прекращении производства по делу и т.п.).

Результаты рассмотрения судебных дел



Соотношение отмен и положительных решений



Результаты обжалования решений финансового уполномоченного финансовыми организациями

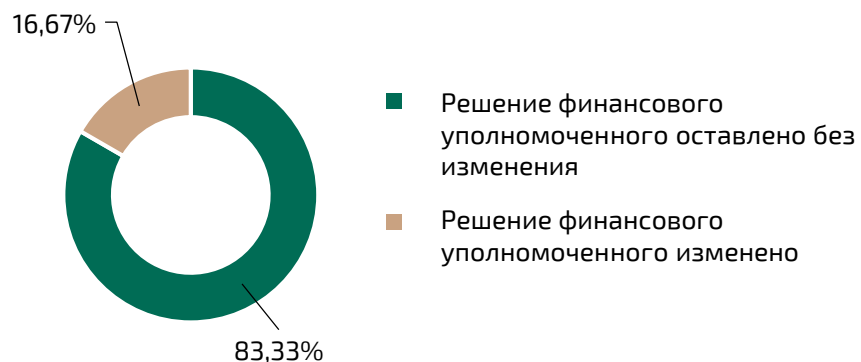
Деятельность негосударственных пенсионных фондов

В 2022 году финансовым уполномоченным в отношении негосударственных пенсионных фондов принято 7 положительных решений, из них обжаловано 6 решений (85,71%).

По состоянию на 01.04.2023 судами завершено рассмотрение 6 дел, из них:

- в 5 случаях решение финансового уполномоченного оставлено судом без изменения (в иске отказано);
- в 1 случае решение финансового уполномоченного изменено;

Результаты рассмотрения судебных дел



Соотношение отмен и положительных решений



Информации о направлении в суд исков **кредитных потребительских кооперативов** и **ломбардов** об обжаловании решения финансового уполномоченного не имеется.



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

В 2022 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 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 АНО «СОДФУ» 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 2022 год

Номер строки	Наименование видов доходов и расходов	Сумма (тыс. руб.)
Доходы¹		
1.	Поступления денежных средств:	2 052 479
1.1.	Взносы финансовых организаций	1 810 316
1.2.	Доходы от размещения и инвестирования средств на финансовом рынке	202 570
1.3.	Плата за рассмотрение финансовым уполномоченным Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации	37 971
1.4.	Другие, не запрещенные законодательством Российской Федерации поступления	1 622
	ИТОГО ДОХОДОВ	2 052 479
Расходы²		
2.	Расходы на содержание аппарата управления, в том числе:	1 992 019
2.1.	Расходы на оплату труда	1 205 676
2.2.	Отчисления на социальные нужды (в том числе в бюджет и страхование)	234 092
2.3.	Приобретение основных средств, инвентаря и иного имущества, оплата услуг и прочих расходов по уставной деятельности, в том числе:	552 251
	- проведение экспертизы при рассмотрении Обращений	258 779
3.	Расчеты по налогу на прибыль организаций (с облагаемых поступлений)	46 645
4.	Средства в расчетах	2 405
4.1.	- выданные авансы поставщикам (подрядчикам)	704
4.2.	- с бюджетом по уплаченной судебной госпошлине и компенсационным выплатам	1 701
	ИТОГО РАСХОДОВ	2 041 069

* - Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (Закон № 123-ФЗ)

¹ - согласно перечню видов поступлений в фонд, указанных в пункте 2 статьи 10 Закона № 123-ФЗ² - согласно направлениям расходов фонда, определенным пунктом 1 статьи 10 Закона № 123-ФЗ

В соответствии со статьей 11 Закона № 123-ФЗ АНО «СОДФУ» осуществляет контроль за поступлением взносов финансовых организаций в Фонд.

За 2022 год размер взносов, неоплаченных финансовыми организациями, либо оплаченных с нарушением установленного Законом № 123-ФЗ срока, составил **130 428 000,00** рублей*, что составляет **7,2%** от общей суммы взносов финансовых организаций, подлежащих уплате.

В результате проведенной АНО «СОДФУ» работы, включающей взаимодействие с финансовыми организациями как в рабочем, так и в судебно-претензионном порядке, в Фонд перечислена сумма задолженности по уплате взносов в размере **116 094 600,00** рублей.

По состоянию на 01.04.2023 размер задолженности финансовых организаций по уплате взносов за 2022 год в Фонд составляет **14 333 400,00** рублей*, что составляет **0,79%** от общей суммы взносов финансовых организаций, подлежащих уплате.

Более **35%** задолженности (**5 417 400,00** рублей) по неоплаченным взносам финансовых организаций приходится на должников, в отношении которых возбуждено дело о несостоятельности либо налоговым органом инициирована процедура исключения из ЕГРЮЛ.

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности**	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
1 квартал 2022 года	ПАО «Группа Ренессанс Страхование»	18 553 500,00 ₽	- ₽
	АО «СО «Талисман»	6 525 000,00 ₽	- ₽
	КПК «КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ «ВКБ-КРЕДИТ»	753 300,00 ₽	753 300,00 ₽
	АО «Тинькофф Банк»	325 500,00 ₽	- ₽
	ООО «ПЕРВЫЙ ЮВЕЛИРНЫЙ ЛОМБАРД»	279 000,00 ₽	- ₽
	АО «Банк БЖФ»	279 000,00 ₽	- ₽

* приведенный размер задолженности не является окончательным и может быть скорректирован с учетом результатов проведенной судебной работы

** по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
1 квартал 2022 года	ООО МКК «Мосзайм»	279 000,00 ₽	279 000,00 ₽
	АО «СК «ПАРИ»	195 000,00 ₽	- ₽
	АО «РН Банк»	158 100,00 ₽	- ₽
	КПК «СОВЕТ» ИНН 2465326418	139 500,00 ₽	139 500,00 ₽
	ООО «Страховая компания «Манго»	135 000,00 ₽	- ₽
	ООО «НСГ - «РОСЭНЕРГО»	135 000,00 ₽	135 000,00 ₽
	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЕ ФИНАНСЫ» (ИНН 5029232910)	83 700,00 ₽	83 700,00 ₽
	КПК «Медфарм»	74 400,00 ₽	74 400,00 ₽
	ООО МФК «МИГКРЕДИТ»	65 100,00 ₽	- ₽
	КПК «ФИНКОМ»	55 800,00 ₽	55 800,00 ₽
	КПК «ИНЕТИНВЕСТ»	55 800,00 ₽	55 800,00 ₽
	РНКБ Банк (ПАО)	37 200,00 ₽	- ₽
	КПК «ВОСХОЖДЕНИЕ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «АГРОРУСЬ» ИНН 5022061327	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽

* по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
1 квартал 2022 года	КПК «МСА»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «ЛИЧНЫЙ КАПИТАЛ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «АЛЬЯНС КАПИТАЛ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	ООО МКК «Агора»	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «НАДЁЖНЫЕ СБЕРЕЖЕНИЯ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	АО «Банк ДОМ.РФ»	27 900,00 ₽	- ₽
	ООО МФК «ЭйрЛоанс»	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ» (ИНН 1655217905)	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	ПАО «РГС Банк»	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «СОВЕТ» ИНН 2460098567	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	АО МС Банк Рус	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «МИР»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «МФЦ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	18 600,00 ₽	- ₽	

* по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
1 квартал 2022 года	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ» (ИНН 7707396871)	9 300,00 ₽	9 300,00 ₽
	ООО МКК «ДЗП-РАЗВИТИЕ З»	9 300,00 ₽	- ₽
Итого за 1 квартал 2022 года		28 584 600,00 ₽	1 864 800,00 ₽
2 квартал 2022 года	АО «СО «Талисман»	7 155 000,00 ₽	- ₽
	ПАО «Совкомбанк»	3 431 700,00 ₽	- ₽
	ООО «Зетта Страхование»	3 262 500,00 ₽	30 000,00 ₽
	ПАО Сбербанк	3 227 100,00 ₽	1 116 000,00 ₽
	ООО «ХКФ Банк»	502 200,00 ₽	- ₽
	ООО «МСК «АйАйСи»	450 000,00 ₽	450 000,00 ₽
	ПАО КБ «УБРиР»	223 200,00 ₽	- ₽
	КПК «КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ «ВКБ-КРЕДИТ»	195 300,00 ₽	195 300,00 ₽
	ООО МКК «Джет Мани Микрофинанс»	158 100,00 ₽	- ₽
	ООО «СК «Мегарусс-Д»	90 000,00 ₽	- ₽
КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ» (ИНН 1655217905)	83 700,00 ₽	83 700,00 ₽	

* по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
2 квартал 2022 года	ООО МФК «ЭйрЛоанс»	65 100,00 ₽	- ₽
	КПК «ИНЕТИНВЕСТ»	55 800,00 ₽	55 800,00 ₽
	КПК «НАДЁЖНЫЙ СОЮЗ»	55 800,00 ₽	55 800,00 ₽
	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ» (ИНН 7707396871)	55 800,00 ₽	55 800,00 ₽
	КПК «ЛИЧНЫЙ КАПИТАЛ»	55 800,00 ₽	55 800,00 ₽
	ООО «МКК «Деньгимигом»	46 500,00 ₽	- ₽
	АО СК «СОВКОМБАНК ЖИЗНЬ»	45 000,00 ₽	- ₽
	АО МС Банк Рус	37 200,00 ₽	- ₽
	КПК «ИНВЕСТОР»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «МФЦ»	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «СОВЕТ» ИНН 2460098567	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	АО КБ «Ситибанк»	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «НАДЁЖНЫЕ СБЕРЕЖЕНИЯ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽

* по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
2 квартал 2022 года	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ» 5040171890	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «ФЕДЕРАЦИЯ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «Медфарм»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	МФК «Лайм-Займ» (ООО)	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «АГРОРУСЬ» ИНН 5022061327	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «СОВЕТ» ИНН 2465326418	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	ООО НКО «ПэйПал РУ»	9 300,00 ₽	- ₽
	ООО МКК «Академическая»	9 300,00 ₽	- ₽
	ООО МКК «Каппадокия»	9 300,00 ₽	- ₽
	ООО МКК «Рубикон»	9 300,00 ₽	- ₽
Итого за 2 квартал 2022 года		19 539 900,00 ₽	2 321 400,00 ₽
	ПАО «Группа Ренессанс Страхование»	25 057 500,00 ₽	- ₽
	АО «СО «Талисман»	6 030 000,00 ₽	- ₽
	ПАО Сбербанк	3 366 600,00 ₽	1 953 000,00 ₽

* по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
3 квартал 2022 года	КПК «СОДРУЖЕСТВО»	585 900,00 ₽	585 900,00 ₽
	ООО «СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ»	564 000,00 ₽	- ₽
	ООО РНКБ СТРАХОВАНИЕ	450 000,00 ₽	450 000,00 ₽
	КПК «НАРОДНАЯ КАССА»	306 900,00 ₽	306 900,00 ₽
	КПК «АЛЬЯНС ГРУПП»	279 000,00 ₽	279 000,00 ₽
	АКБ «Ланта-Банк» (АО)	279 000,00 ₽	279 000,00 ₽
	ООО «Страховая компания «Манго»	187 500,00 ₽	- ₽
	ПАО КБ «УБРИР»	176 700,00 ₽	- ₽
	ПАО «АК БАРС» БАНК	176 700,00 ₽	- ₽
	КПК «НАРОДНЫЙ КАПИТАЛ»	139 500,00 ₽	139 500,00 ₽
	КПК «НАРСБЕР ВЛАДИМИР»	139 500,00 ₽	139 500,00 ₽
	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ» (ИНН 1655217905)	139 500,00 ₽	139 500,00 ₽
	САО «Медэкспресс»	135 000,00 ₽	- ₽
	КПК «КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ «ВКБ-КРЕДИТ»	111 600,00 ₽	111 600,00 ₽

* по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
3 квартал 2022 года	АО «Банк Русский Стандарт»	111 600,00 ₽	- ₽
	АО «Экспобанк»	102 300,00 ₽	- ₽
	ООО «СК «Капитал-полис»	90 000,00 ₽	- ₽
	КПК «ИНВЕСТОР»	83 700,00 ₽	83 700,00 ₽
	КПК «ПРОГРЕСС СЕРВИС»	83 700,00 ₽	83 700,00 ₽
	АО «БКС Банк»	55 800,00 ₽	- ₽
	ООО «МАКС-ЖИЗНЬ»	45 000,00 ₽	- ₽
	ООО «СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «АРСЕНАЛЬ»	45 000,00 ₽	- ₽
	АО «Банк ДОМ.РФ»	37 200,00 ₽	- ₽
	КПК «Медфарм»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ» 5024208984	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «ФЕДЕРАЦИЯ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	МФК «Лайм-Займ» (ООО)	27 900,00 ₽	- ₽
	ООО МКК ТУРБОЗАЙМ	27 900,00 ₽	- ₽

* по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
3 квартал 2022 года	ООО МФК «ОТП Финанс»	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «СОВЕТ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	ООО «ДРАЙВ КЛИК БАНК»	18 600,00 ₽	- ₽
	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ» (ИНН 7707396871)	18 600,00 ₽	18 600,00 ₽
	ООО МКК «УН-ФИНАНС»	9 300,00 ₽	- ₽
	«СДМ-Банк» (ПАО)	9 300,00 ₽	- ₽
	КПК «ЛФЦ»	9 300,00 ₽	9 300,00 ₽
	КБ «Кубань Кредит» ООО	9 300,00 ₽	- ₽
	АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	9 300,00 ₽	- ₽
	ООО МКК «АЛИЗАЙМ»	9 300,00 ₽	- ₽
Итого за 3 квартал 2022 года		39 067 500,00 ₽	4 690 800,00 ₽
4 квартал 2022 года	ПАО «Группа Ренессанс Страхование»	23 380 500,00 ₽	- ₽
	АО «СО «Талисман»	5 265 000,00 ₽	- ₽
	ООО СК «Сбербанк страхование жизни»	4 050 000,00 ₽	2 700 000,00 ₽

* по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
4 квартал 2022 года	ПАО Сбербанк	2 334 300,00 ₽	585 900,00 ₽
	ПАО «Совкомбанк»	2 018 100,00 ₽	- ₽
	ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни»	1 132 500,00 ₽	- ₽
	ООО РСО «ЕВРОИНС»	810 000,00 ₽	- ₽
	ООО «СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ»	765 000,00 ₽	450 000,00 ₽
	ООО «Совкомбанк страхование жизни»	540 000,00 ₽	- ₽
	АО «Райффайзенбанк»	418 500,00 ₽	- ₽
	КПК «ЛФЦ»	362 700,00 ₽	362 700,00 ₽
	КПК «ИНВЕСТОР»	334 800,00 ₽	334 800,00 ₽
	АО Банк «Развитие-Столица»	279 000,00 ₽	279 000,00 ₽
	ООО МКК «Влияние запада»	279 000,00 ₽	279 000,00 ₽
	ПАО «АСКО»	180 000,00 ₽	- ₽
	ПАО «АК БАРС» БАНК	167 400,00 ₽	- ₽
	КПК «ИНЕТИНВЕСТ»	111 600,00 ₽	111 600,00 ₽

* по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
4 квартал 2022 года	АО «РН Банк»	102 300,00 ₽	- ₽
	«Азиатско-Тихоокеанский Банк» (АО)	83 700,00 ₽	- ₽
	ПАО КБ «УБРИР»	74 400,00 ₽	- ₽
	ООО МКК «КапиталЪ-НТ»	65 100,00 ₽	- ₽
	АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	65 100,00 ₽	65 100,00 ₽
	КПК «НАРОДНЫЙ КАПИТАЛ»	55 800,00 ₽	55 800,00 ₽
	ООО «СК «ТИТ»	45 000,00 ₽	- ₽
	КПК «НАРОДНАЯ КАССА»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ» 5040171890	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	АО «Банк ДОМ.РФ»	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «ЛИЧНЫЙ КАПИТАЛ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «НАРСБЕР ВЛАДИМИР»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «МФЦ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ» 5024208984	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽

* по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2023
4 квартал 2022 года	КПК «СОВЕТ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ» (ИНН 1655217905)	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	РНКО «Платежный Центр» (ООО)	18 600,00 ₽	- ₽
	АО КБ «Ситибанк»	18 600,00 ₽	- ₽
	ООО МФК «Займ Онлайн»	9 300,00 ₽	- ₽
	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ» (ИНН 7707396871)	9 300,00 ₽	9 300,00 ₽
	ООО МКК «ПЕРИГЕЛИЙ»	9 300,00 ₽	- ₽
Итого за 4 квартал 2022 года		43 236 000,00 ₽	5 456 400,00 ₽
Общий итог за 2022 год		130 428 000,00 ₽	14 333 400,00 ₽

* по состоянию на 16-е число второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы



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

В 2022 году финансовые организации не брали на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного.



10. Развитие Службы финансового уполномоченного

10.1. Деятельность по совершенствованию законодательства

10.1.1. Законопроектная деятельность

В 2022 году в целях повышения эффективности защиты прав потребителей финансовых услуг финансовым уполномоченным Службой подготовлен ряд законопроектов, среди которых:

1) Законопроект № 221966-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Законопроектом предусматривается наделение финансового уполномоченного компетенцией по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, связанных с незаконными переходами из Пенсионного фонда России в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой.

Данный законопроект принят Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации в первом чтении 06.12.2022.

В рамках срока предоставления поправок к законопроекту после его принятия в первом чтении Службой была подготовлена редакция законопроекта ко второму чтению, предусматривающая, среди прочего, уточнение положений Закона № 123-ФЗ, связанных с организацией деятельности финансового уполномоченного, и ряда процедурных вопросов, возникающих в деятельности финансового уполномоченного.

Данная редакция направлена в адрес Банка России и Комитета Государственной Думы Российской Федерации по финансовому рынку*.

* В 2023 году после получения замечаний от заинтересованных лиц Службой осуществлена доработка предложений по законопроекту. Доработанная редакция законопроекта направлена в адрес Комитета Государственной Думы Российской Федерации по финансовому рынку.



2) Законопроекты, направленные на разрешение вопроса, связанного со взысканием финансовым уполномоченным со страховщиков неустойки, несоразмерной последствиям нарушения обязательства.

Службой подготовлено два альтернативных законопроекта, предполагающих разрешение указанного вопроса следующим образом:

- путем наделения финансового уполномоченного правом на снижение неустойки (по аналогии с судами);
- путем установления в законах, регулирующих обязательное страхование гражданской ответственности*, лимитов взыскиваемой неустойки в размере причитающегося потерпевшему (выгодоприобретателю) страхового возмещения с одновременным запретом на снижение такой неустойки.

Данные законопроекты находятся в стадии рабочего обсуждения с Банком России.

3) Законопроект, направленный на разрешение отдельных вопросов, касающихся обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, и иных вопросов.

В указанном законопроекте:

- уточняются правовые последствия нарушения страховщиком обязанности по организации ремонта транспортного средства по договору ОСАГО;
- уточняется правовая природа платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений, подаваемых третьим лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, как «невозмещаемых» цессионарию расходов;

* Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», Федеральный закон от 14.06.2012 № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном», Федеральный закон от 27.07.2010 № 225-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте».



– конкретизируются правовые последствия исполнения решения финансового уполномоченного в установленный в таком решении срок в части недопустимости взыскания с финансовой организации в этом случае неустоек и иных финансовых санкций (корреспондирующие изменения предлагается внести в Закон № 40-ФЗ*);

– исключается возможность одновременного взыскания с финансовой организации штрафа, предусмотренного частью 6 статьи 24 Закона № 123-ФЗ, и штрафа, предусмотренного пунктом 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей», либо штрафа, предусмотренного Законом № 40-ФЗ;

– предусматривается освобождение финансовых организаций от уплаты штрафных санкций, начисляемых на сумму основного долга, которая была «довзыскана» судом после принятия финансовым уполномоченным решения по существу спора (за исключением случаев недобросовестного поведения финансовой организации);

– исключается возможность возложения на финансового уполномоченного судебных расходов, которые были понесены потребителем или финансовой организацией при рассмотрении спора судом.

Данный законопроект находится в стадии рабочего обсуждения с Банком России.

4) Законопроект, направленный на расширение компетенции финансового уполномоченного и разрешение отдельных вопросов, касающихся деятельности финансового уполномоченного.

В указанном законопроекте предусматривается:

– расширение компетенции финансового уполномоченного (в части увеличения лимита рассматриваемых требований и распространения досудебного порядка урегулирования спора на новые категории споров);

* Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»



– решение иных вопросов, направленных на совершенствование деятельности финансового уполномоченного (например, изменение порядка уплаты взносов, установление порядка идентификации потребителя финансовых услуг, наделение финансового уполномоченного правом на обращение в суд с иском о прекращении противоправных действий финансовой организации в отношении неопределенного круга потребителей).

Данный законопроект находится в стадии рабочего обсуждения с Банком России.

10.1.2. Работа с поступающими в Службу законопроектами

В 2022 году Службой подготовлено более 15 заключений по законопроектам, поступавшим из Банка России, Государственно-правового управления Президента Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Минюста России, Минтруда России, Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации (ранее – Пенсионный фонд Российской Федерации) и т.д., в том числе по вопросам защиты прав потребителей. Среди них, в частности:

– проект федерального закона № 1056530-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части создания автоматизированной информационной системы страхования»;

– проект федерального закона «О внесении изменения в статью 101 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» (направлен на дополнительную защиту от обращения взыскания на социальные пенсии по инвалидности, назначаемые детям-инвалидам и недееспособным инвалидам);

– проект федерального закона № 200599-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и некоторые законодательные акты Российской Федерации» (в части совершенствования механизма рассмотрения Банком России и участниками финансового рынка обращений заявителей).



10.2. Методологическая деятельность, направленная на обеспечение единообразных подходов в документах, подписываемых финансовыми уполномоченными

В 2022 году Службой на постоянной основе осуществлялась деятельность, связанная с выработкой и совершенствованием подходов к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, а также развитием законодательства в области защиты прав потребителей.

Так, в 2022 году в АНО «СОДФУ» в целях повышения эффективности осуществления указанной деятельности было создано новое структурное подразделение – Методологический центр.

Основными задачами Методологического центра в рамках осуществления методологической работы являются:

- содействие формированию единообразной правоприменительной практики Службы;
- стандартизация деятельности по досудебному урегулированию споров.

В 2022 году методологическая работа осуществлялась Службой по следующим направлениям.

10.2.1. Обеспечение единообразной правоприменительной практики финансовых уполномоченных

Формирование единообразной правоприменительной практики финансовых уполномоченных производилось с помощью следующих инструментов:

1) Экспертный совет Службы.

В 2022 году проведено 1 заседание Экспертного совета Службы, на котором рассмотрено 4 вопроса, 3 из которых связаны с выработкой рекомендаций в сфере деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг:



- о порядке осуществления страховщиками страхового возмещения в случае указания ими на невозможность произведения ремонта транспортного средства, обусловленную введением экономических санкций;
- о взыскании со страховщиков по договорам ОСАГО денежных выплат в связи с неисполнением ими обязанности по организации восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства (квалификация взыскиваемых сумм в качестве страхового возмещения или в качестве убытков);
- о применении пункта 3.5 Единой методики определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства, утвержденной Положением Банка России от 19.09.2014 № 432-П;
- о выдвижении представителя Экспертного совета в Совет Службы финансового уполномоченного.

2) Методологический комитет.

В целях формирования единообразной практики финансовых уполномоченных, исключения разнонаправленных подходов к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, а также оперативной выработки или корректировки существующей практики при изменении судами подходов к рассмотрению определенного вида споров (в случае согласия Службы с позициями судов) в рамках Службы действует единый рабочий орган, в состав которого входят финансовые уполномоченные, руководители подразделений АНО «СОДФУ», непосредственно вовлеченных в процессы рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг и защиты интересов Службы в судах, а также заместители руководителя АНО «СОДФУ», курирующие данные процессы, – Методологический комитет.

В 2022 году проведено 10 заседаний Методологического комитета, на которых рассмотрено в общей сложности более 50 отдельных вопросов, касающихся деятельности:

1) кредитных организаций, в том числе по следующим проблематикам:

- об обязанности банка возратить комиссию за «подключение» к программе страхования заемщиков при досрочном погашении кредита;



- о критериях признания договора страхования, заключаемого при предоставлении кредита, обеспечительным (в том числе вопросы о толковании положений пункта 6 части 4 статьи 6 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» для целей определения обеспечительного характера договора страхования), в целях возврата части уплаченной по нему страховой премии при досрочном полном погашении кредита;

- о случаях неправомерного увеличения кредитной организацией процентной ставки по кредитному договору в связи с отказом в принятии договора страхования, заключенного заемщиком самостоятельно, для целей получения дисконта по процентной ставке;

- о правомерности получения кредитной организацией денежных средств за дополнительную «услугу», фактически заключающуюся в изменении условий кредитного договора (в части изменения даты платежа, предоставления кредитных каникул и т.п.);

- об особенностях рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг в случаях, когда такие обращения связаны с административными правоотношениями;

2) страховых организаций, в том числе по следующим проблематикам:

- об особенностях взыскания выкупной суммы при расторжении договора добровольного страхования жизни, в том числе в случаях отказа от такого договора в «период охлаждения»;

- о правомерности отказов страховщиков в выплате дополнительного инвестиционного дохода по договорам инвестиционного страхования жизни по причине введения экономических санкций;

- о праве застрахованного лица (его наследников) требовать осуществления страховой выплаты при бездействии выгодоприобретателя, являющегося профессиональным кредитором, выдавшим застрахованному лицу потребительский кредит (заем), и условиях реализации такого права;



- об отдельных вопросах, связанных с рассмотрением обращений потребителей финансовых услуг по договорам ОСАГО, в том числе возникших вследствие принятия постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 08.11.2022 № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;

3) негосударственных пенсионных фондов по следующим проблематикам:

- об особенностях рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, поданных в отношении негосударственных пенсионных фондов, если такие обращения содержат требования о назначении и (или) выплате негосударственной пенсии;

- о случаях неправомерного установления пенсионных оснований (части пенсионных оснований) не в пенсионном договоре, а в иных документах (например, в правилах негосударственного пенсионного фонда, положении работодателя о негосударственном пенсионном обеспечении).

10.2.2. Обеспечение единообразных подходов в документах, подписываемых финансовыми уполномоченными

Текущие вопросы, имеющие методологический характер и возникающие при применении утвержденных Методологическим комитетом подходов, а также вопросы стандартизации деятельности Службы по принятию и рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, рассматривались на заседаниях внутренних рабочих групп АНО «СОДФУ»* (проведено 17 заседаний рабочих групп, на которых рассмотрено более 50 вопросов), а также путем проведения отдельных рабочих встреч.

* Приказ от 03.09.2021 № ОД-2109031 «О создании рабочей группы по вопросам первичной обработки обращений потребителей финансовых услуг, поступающих в АНО «СОДФУ»; приказ от 01.06.2021 № ОД-2106011 «О создании рабочей группы по разрешению методологических вопросов, возникающих в рамках рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг»; приказ от 25.10.2021 № ОД-2110251 «О создании рабочей группы по вопросам взаимодействия Службы финансового уполномоченного с финансовыми организациями при рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг»; приказ от 17.12.2021 № ОД-2112173 «О создании рабочей группы по вопросам, возникающим при организации финансовым уполномоченным независимой экспертизы в рамках рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг»; приказ от 19.04.2023 № ОД-2304191 «О создании рабочей группы по анализу спорных ситуаций, возникающих при инициировании независимых экспертиз работниками подразделений АНО «СОДФУ», участвующими в процессе подготовки проектов решений финансового уполномоченного, утверждении порядка ее работы и взаимодействия со структурными подразделениями, участвующими в процессе подготовки решений финансового уполномоченного».



По результатам указанной деятельности подготовлены следующие документы:

- актуализированные матрицы типовых позиций, используемых при подготовке проектов решений финансового уполномоченного (по спорам со страховыми, кредитными и иными финансовыми организациями);
- методическое руководство по рассмотрению обращений, связанных с незаконными переходами в НПФ в рамках обязательного пенсионного страхования (в рамках подготовки Службы к предстоящему наделению финансового уполномоченного новой компетенцией по рассмотрению споров, связанных с незаконным переводом пенсионных накоплений из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в НПФ или из одного НПФ в другой*);
- методическое руководство по направлению запросов в финансовые и иные организации и потребителю финансовых услуг;
- концепция развития библиотеки решений финансового уполномоченного (в целях развития внутренней базы данных решений с возможностью интеллектуального поиска);
- актуализированный типологизатор по первичной обработке обращений с шаблонами уведомлений о принятии обращения к рассмотрению и об отказе в его принятии;
- актуализированное методическое руководство по первичной обработке обращений;
- актуализированный перечень шаблонов запросов в финансовые и иные организации и потребителю финансовых услуг.

* Проект федерального закона № 221966-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (принят Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации в первом чтении 06.12.2022).



10.3. Взаимодействие с Банком России, Верховным Судом Российской Федерации, иными государственными органами, организациями и должностными лицами

10.3.1. Взаимодействие с Банком России

В 2022 году Служба и Банк России взаимодействовали в следующих форматах:

1) В рамках соглашения о взаимодействии с Банком России.

Между Банком России и Службой было заключено соглашение об информационном взаимодействии (№ БР-Д-59/341 от 13.04.2022).

Во исполнение указанного соглашения, среди прочего, Служба направляла Банку России следующее.

1) Сведения о неприемлемых практиках (направлена информация о более чем 20 видах неприемлемых практик, среди которых):

– неприемлемые практики, используемые страховыми организациями, например:

- приобретение страховщиком ненадлежащего финансового инструмента в целях получения и выплаты дополнительного инвестиционного дохода по договору инвестиционного страхования жизни, когда данная выплата обусловлена получением страховщиком дохода от реализации такого финансового инструмента (например, приобретение финансового инструмента, который не может быть реализован до окончания срока договора страхования, несмотря на то, что страховой случай, влекущий в том числе обязанность по выплате дополнительного инвестиционного дохода, может наступить и до окончания указанного срока);

- включение в договор инвестиционного страхования условий, позволяющих страховой организации в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательства по выплате дополнительного инвестиционного дохода;



- отказ в осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО в случаях, когда в отношении транспортного средства, указанного в таком договоре, ранее была произведена страховая выплата на условиях полной гибели транспортного средства.

- неприемлемые практики, используемые кредитными организациями, например:
- взимание кредитной организацией несоразмерной комиссии за услуги по подключению к программе страхования;
- списание кредитной организацией денежных средств, полученных потребителем в результате некорректного расчета кредитной организацией кросс-курсов валют, как «неосновательного обогащения»;
- предоставление в составе «дополнительной услуги», предлагаемой при заключении договора потребительского кредита, непродовольственного товара, возврат которого не допускается.

2) Сведения о нарушениях финансовыми организациями требований Закона № 123-ФЗ, а именно:

- о нарушении срока предоставления документов и сведений по запросу финансового уполномоченного (направлены сведения о 217 случаях);
- о непредоставлении ответов на заявления (претензии) потребителей и (или) о нарушении сроков направления ответов на такие заявления (претензии) (направлены сведения о 170 случаях);
- о непредоставлении документов и сведений по запросу финансового уполномоченного (направлены сведения о 521 случае).

2) Посредством направления позиций по отдельным вопросам.

В 2022 году Служба направила в адрес Банка России ряд писем (более 20), затрагивающих отдельные тематики, в числе которых следующие.



1) Вопросы, возникающие при рассмотрении обращений в отношении страховых организаций, например:

– толкование термина «специализированные торги», используемого в Положении Банка России от 04.03.2021 № 755-П «О единой методике определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства»;

– о подходах к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, содержащих требования о взыскании дополнительного инвестиционного дохода;

– об отдельных неприемлемых практиках, используемых страховщиками при заключении и исполнении договоров инвестиционного страхования;

– о подходах финансового уполномоченного к применению пункта 3.5 Положения Банка России от 19.09.2014 № 432-П «О единой методике определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства»;

– сведения об обращениях, содержащих требования по договору ОСАГО о взыскании страхового возмещения в размере франшизы, предусмотренной договором каско, и о подходах финансового уполномоченного к их рассмотрению;

– о предложениях Службы к проекту постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;

– о позиции Службы по проекту федерального закона № 1056530-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части создания автоматизированной информационной системы страхования»;

– о включении финансового уполномоченного в перечень органов власти, должностных и иных лиц, взаимодействующих с операторами АИС страхования посредством СМЭВ.



2) Вопросы, возникающие при рассмотрении обращений в отношении кредитных организаций, например:

– о целесообразности создания механизма защиты средств социальных выплат, осуществляемых детям-инвалидам и недееспособным инвалидам, от списания в рамках исполнительного производства;

– о подходах финансового уполномоченного к критериям признания договора страхования заключенным в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа);

– о подходе финансового уполномоченного к толкованию пункта 6 части 4 статьи 6 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» для целей определения обеспечительного характера договора страхования;

– о систематическом неисполнении отдельными кредитными организациями обязанности по направлению ответов на запросы финансового уполномоченного;

– о подходах к рассмотрению обращений, содержащих требования о возврате денежных средств, уплаченных заемщиком за дополнительную услугу, предоставленную ему одновременно с заключением кредитного договора и не создающую для заемщика отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть не имеющую самостоятельной ценности);

– о предоставлении информации о спорах, связанных с несогласием потребителей с удержанием кредитными организациями денежных средств по причине одностороннего изменения условий договоров банковского счета;

– о подходах Службы к вопросу приостановления исполнения решения финансового уполномоченного с учетом вопросов отдельных кредитных организаций;

– о рассмотрении обращений, связанных с совершением операций по получению наличной валюты в соответствии с Временным порядком операций с наличной валютой от 09.03.2022;



- о наиболее распространенных практиках кредитных организаций, в которых усматриваются признаки недобросовестного поведения.

3) Вопросы, возникающие при рассмотрении обращений в отношении ломбардов, кредитных потребительских кооперативов, негосударственных пенсионных фондов, например:

- информация об обращениях в отношении отдельных кредитных потребительских кооперативов, систематически не исполняющих обязательства, вытекающие из договоров передачи личных сбережений пайщиков, а также решения финансового уполномоченного по обращениям таких пайщиков;

- об отдельных неприемлемых практиках негосударственных пенсионных фондов, выявленных финансовым уполномоченным при рассмотрении обращений.

4) Иные вопросы, например:

- о подходах к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг с учетом положений Постановления Правительства Российской Федерации от 28.03.2022 № 497 «О введении моратория на возбуждение дел о банкротстве по заявлениям, подаваемым кредиторами»;

- о порядке рассмотрения обращений в связи с принятием в состав Российской Федерации новых субъектов;

- о предоставлении информации Банку России по обращениям розничных инвесторов в целях всестороннего рассмотрения вопроса о перспективах расширения компетенции финансового уполномоченного путем передачи ему на рассмотрение споров с участием розничных инвесторов;

- о направлении материала для включения во Всероссийский зачет по финансовой грамотности в 2022 году;



- о компетенции финансового уполномоченного в части рассмотрения требований, связанных с возвратом платы за дополнительные услуги, предлагаемые при предоставлении кредита и оказываемые третьими лицами, с учетом вопросов, связанных с их отсутствием в Реестре услуг, которые вправе оказывать потребителю финансовая организация;
- о возможности рассмотрения финансовым уполномоченным обращений представителя (в том числе члена семьи) заемщика, призванного на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации или проходящего военную службу в Вооруженных Силах Российской Федерации по контракту;
- о предложениях Службы по вопросу совершенствования проекта федерального закона № 101234-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «О персональных данных», отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившей силу части четырнадцатой статьи 30 Федерального закона «О банках и банковской деятельности»;
- о предоставлении информации по страховым, микрофинансовым и кредитным организациям, в отношении которых поступает наибольшее количество обращений, связанных с отказом в возврате страховых премий в связи с досрочным погашением потребительского кредита (займа);
- о предложениях по доработке Соглашения об информационном взаимодействии Банка России и Службы;
- о рекомендациях, полученных по результатам проведения аналитического мероприятия «Участие Банка России в развитии института уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг»;
- об участии Службы в деятельности Экспертного совета по финансовой грамотности при Банке России;
- о предложениях Службы по внесению изменений в Закон № 123-ФЗ;
- о предлагаемых поправках в законопроект № 221966-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»;



– о результатах выполнения Службой рекомендаций, представленных в Решении Совета по развитию финансового рынка при Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации на тему «Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг» от 08.12.2021;

– о порядке рассмотрения обращений граждан, содержащих заявления о возможном совершении финансовыми уполномоченными в сферах финансовых услуг коррупционных правонарушений;

– о предложениях Службы по проекту федерального закона № 200599-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и некоторые законодательные акты Российской Федерации».

3) Посредством участия в совместных мероприятиях с Банком России.

В 2022 году Служба приняла участие в следующих мероприятиях, проводимых Банком России:

1) в заседании Экспертного совета по защите прав потребителей финансовых услуг при Банке России;

В 2022 году проведено 1 заседание Экспертного совета, на котором финансовым уполномоченным Климовым В.В. представлена, в частности, информация о выявленных финансовым уполномоченным недобросовестных практиках в потребительском кредитовании и механизмах противодействия их использованию финансовыми организациями.

2) в заседании рабочей группы по совершенствованию поведенческих практик в сфере страхования жизни при Банке России;

В 2022 году состоялось 1 заседание указанной рабочей группы, в рамках которого финансовым уполномоченным Максимовой С.В. представлена, в частности, информация о практиках внесения ненадлежащих условий в договоры страхования жизни, выявленных финансовым уполномоченным.

3) в мероприятиях, посвященных поведенческому надзору и проводимых Банком России;



В 2022 году по приглашению Банка России Служба приняла участие во встречах со страховым и банковским сообществами, а также с представителями микрофинансовых организаций, посвященных подведению итогов поведенческого надзора за 2021 год, обсуждению планов и задач по обеспечению защиты прав потребителей на 2022 год.

4) в X Петербургском международном юридическом форуме.

В 2022 году Службой на X Петербургском международном юридическом форуме проведена сессия «Открытый диалог «О правовых проблемах, возникающих при рассмотрении споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями» с участием представителей Банка России.

Кроме того, Главный финансовый уполномоченный Воронин Ю.В. принимал участие в сессии «Защита прав потребителей финансовых услуг и розничных инвесторов: найти баланс», организованной Банком России.

Финансовый уполномоченный Климов В.В. принимал участие в сессии «Цифровая трансформация переговорных процедур на примере процедуры медиации», куда также были приглашены представители Банка России.

10.3.2. Взаимодействие с Верховным Судом Российской Федерации

В 2022 году Служба продолжила взаимодействие с Верховным Судом Российской Федерации в следующих форматах:

1) *Направление в адрес Верховного Суда Российской Федерации предложений о подготовке разъяснений, сформированных на базе вопросов, возникающих при рассмотрении споров с участием потребителей финансовых услуг.*

В числе указанных предложений:

1) Предложения по подготовке разъяснений для судов нижестоящих инстанций в целях формирования единообразных подходов к рассмотрению споров с участием потребителей финансовых услуг, в том числе по следующим вопросам:



– о порядке применения положений Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», устанавливающих критерии определения обеспечительного характера договора страхования, в том числе подходы к толкованию пункта б части 4 статьи 6 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»*;

– о порядке рассмотрения требований заемщика о возврате комиссии за подключение к программе коллективного страхования при досрочном погашении кредита**;

– о рассмотрении финансовым уполномоченным требований о назначении пенсии, а также о недопустимости включения дополнительных пенсионных оснований в положения работодателя о негосударственном пенсионном обеспечении***.

2) Предложения, связанные с совершенствованием деятельности финансового уполномоченного, в том числе по следующим вопросам:

– о целесообразности наделяния финансового уполномоченного правом снижать установленную законом неустойку в случае ее несоразмерности последствиям нарушения обязательства;

– о процессуальном статусе финансового уполномоченного в судебных делах по искам финансовых организаций и потребителей их услуг, не согласных с принятым финансовым уполномоченным решением;

– об оказании содействия по участию представителей Службы в судебных заседаниях путем использования системы видеоконференцсвязи.

* Данное предложение основывалось на выявленной финансовым уполномоченным разнонаправленности судебной практики по спорам о признании кредитными организациями договора страхования «обеспечительным», когда выгодоприобретателями по нему одновременно являются кредитная организация и заемщик (некоторые суды не признают такие договоры страхования «обеспечительными»).

** Данное предложение основывалось на выявленной финансовым уполномоченным разнонаправленности судебной практики по спорам, связанным с возвратом кредитными организациями части комиссии за услуги по подключению к программе страхования при досрочном погашении кредита (некоторые суды отказывают в возврате части такой комиссии пропорционально сроку, в течение которого договор страхования не действовал).

*** По результатам рассмотрения данного предложения в Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2022) было включено положение о том, что рассмотрение споров о назначении и выплате негосударственной пенсии относится к компетенции финансового уполномоченного, а также о том, что основания приобретения участником пенсионного договора права на получение негосударственной пенсии (пенсионные основания) могут содержаться только в тексте пенсионного договора.



2) Участие Службы в рабочей группе по подготовке нового постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации о применении законодательства об ОСАГО.

В указанную рабочую группу были включены 4 представителя Службы. Деятельность рабочей группы осуществлялась как в очном формате (совещания), так и в заочном (направление письменных предложений по проектам указанного документа).

В ходе функционирования данной рабочей группы Служба подготовила более 80 предложений, которые были направлены в адрес Верховного Суда Российской Федерации для их включения в новое постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации о применении законодательства об ОСАГО. Ряд предложений Службы был включен в итоговую версию разъяснений Верховного Суда Российской Федерации. Наиболее существенные из них касаются следующих вопросов:

- о действии договора ОСАГО при урегулировании предыдущего страхового случая по варианту «полная гибель»;
- о возмещении вреда, причиненного пассажиру при его перевозке, в рамках договора ОСАГО;
- о порядке осуществления страхового возмещения по договору ОСАГО в случаях, когда в установленный Законом № 40-ФЗ* срок не все лица, имеющие право в соответствии с гражданским законодательством на возмещение вреда в случае смерти кормильца, обратились к страховщику за выплатой страхового возмещения;
- о возможности применения правила о статистической достоверности при расхождении результатов расчета величины утраты товарной стоимости;
- о порядке определения размера ответственности причинителя вреда, застраховавшего свою ответственность по договору ОСАГО;
- о порядке защиты потребителем нарушенных прав в случае, когда трехлетний срок для обращения к финансовому уполномоченному истек;

* Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»



- о возможности направления потребителем финансовых услуг заявления (претензии) в подразделение страховщика, адрес которого указан исключительно на официальном сайте страховщика;
- о взыскании со страховщика расходов на независимую экспертизу, самостоятельно проведенную потребителем.

10.3.3. Взаимодействие с органами государственной власти

В 2022 году Служба активно взаимодействовала с органами государственной власти в следующих форматах:

1) В рамках соглашений о взаимодействии.

1) Заключенные в 2022 году соглашения о взаимодействии.

В рамках обеспечения взаимодействия с органами государственной власти с целью эффективной защиты прав потребителей финансовых услуг Службой в 2022 году подписаны соглашения с Федеральной службой по финансовому мониторингу Российской Федерации, Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Правительством Ульяновской области, Уполномоченным по правам человека в Ленинградской области, Уполномоченным по правам человека в Архангельской области, Уполномоченным по правам человека в г. Санкт-Петербург.

Так, например, в рамках взаимодействия Службы с Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по правам ребенка было организовано проведение вебинаров работниками АНО «СОДФУ» для сотрудников аппарата Уполномоченного при Президенте РФ по правам ребенка по следующим тематикам:

- «Защита прав несовершеннолетних потребителей финансовых услуг финансовым уполномоченным в России»;
- «Мошенничество в финансовой сфере. Как детям и подросткам не попасться на удочку?».



В 2022 году достигнута договоренность с Министерством экономического развития Российской Федерации по проведению апробации порядка взаимодействия между уполномоченными многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и АНО «СОДФУ» в части предоставления услуги по приему обращений к финансовому уполномоченному. Пилотными субъектами федерации стали Республика Башкортостан, Ставропольский край, Кемеровская область, Свердловская область, Ульяновская область, Орловская область. По результатам апробации Министерством экономического развития Российской Федерации будет рассмотрен вопрос о масштабировании протестированного порядка взаимодействия на уполномоченные многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг других субъектов федерации.

2) Подготовка к заключению соглашений о взаимодействии.

Также в 2022 году Службой велась активная работа, направленная на подготовку к заключению соглашений об информационном взаимодействии с органами государственной власти, а именно:

– с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)*;

– с Федеральной антимонопольной службой (ФАС России)**;

* Проектом соглашения предусматривается организация обмена информацией между сторонами в отношении:

- сведений о системных нарушениях и неприемлемых практиках финансовых организаций при оказании финансовых услуг;
- правовых позиций и накопленной правоприменительной практики сторон по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг;
- предложений по совершенствованию законодательства Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг;
- позиций сторон по вопросам совместного участия в судебной защите прав потребителей финансовых услуг;
- сведений о деятельности по вопросам повышения финансовой грамотности, входящим в компетенцию сторон и представляющим взаимный интерес, а также о позициях сторон в случае совместного участия в публичных мероприятиях по повышению финансовой грамотности.

** Проектом соглашения предусматривается организация обмена информацией между сторонами в отношении:

- сведений о системных нарушениях и неприемлемых практиках финансовых организаций при оказании финансовых услуг потребителям, если в таких нарушениях усматриваются признаки недобросовестной конкуренции и (или) ненадлежащей рекламы финансовых услуг;
- предложений по совершенствованию законодательства Российской Федерации в целях защиты прав потребителей финансовых услуг по вопросам недобросовестной конкуренции и (или) ненадлежащей рекламы финансовых услуг;
- сведений о деятельности по вопросам повышения финансовой грамотности, входящим в компетенцию сторон и представляющим взаимный интерес, а также о позициях сторон в случае совместного участия в публичных мероприятиях по повышению финансовой грамотности.



– с Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации (СФР*).

2) В рамках участия в отдельных мероприятиях на площадках государственных органов.

В 2022 году Служба приняла участие в ряде мероприятий по приглашению государственных органов. Наиболее значимые из них:

1) заседание Комитета Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по финансовому рынку, где были затронуты вопросы результатов работы Службы, а также перспективы ее развития;

2) парламентские слушания «О проекте Основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на 2023 год и период 2024 и 2025 годов», где были представлены предложения по отражению перспектив использования института финансового уполномоченного в целях развития финансового рынка;

* В связи с рассмотрением Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации законопроекта № 221966-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» подготовлен проект соглашения с СФР, который предусматривает информационный обмен между СФР и финансовым уполномоченным в соответствии с Законом № 123-ФЗ в части предоставления СФР по запросам АНО «СОДФУ» сведений и документов, связанных с рассмотрением обращений потребителей финансовых услуг, которые являются застрахованными лицами по договорам об обязательном пенсионном страховании, поданных в отношении негосударственных пенсионных фондов и содержащих требование о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключенностью договора об обязательном пенсионном страховании на том основании, что заявление застрахованного лица о переходе (заявление застрахованного лица о досрочном переходе) из СФР в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд и (или) договор об обязательном пенсионном страховании подписаны не потребителем финансовых услуг или его уполномоченным представителем.

Кроме того, Службой предложено СФР организовать обмен информацией в отношении:

- выявляемых финансовым уполномоченным в ходе рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, поданных в отношении кредитных организаций, фактов неверного указания в платежных документах кодов социальных выплат, осуществляемых СФР, с приложением копий (скан-копий) подтверждающих документов;
- правовых позиций по сложным вопросам правоприменения в сфере обязательного пенсионного страхования, а также в иных сферах, когда это затрагивает деятельность сторон;
- самостоятельно разрабатываемых стороной и (или) поступивших на согласование стороне законопроектов и проектов иных нормативных актов, затрагивающих деятельность сторон;
- выявленных недобросовестных практиках негосударственных пенсионных фондов в сфере обязательного пенсионного страхования, а также иных финансовых организаций, если это связано с деятельностью сторон;
- информационных материалов, предназначенных для публичного распространения в средствах массовой информации, социальных сетях и на информационных ресурсах, принадлежащих сторонам.



3) заседание Совета по развитию финансового рынка при Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, где были затронуты вопросы результатов работы Службы, в частности выполнение Службой рекомендаций, ранее данных Советом по развитию финансового рынка, а также перспективы ее развития.

10.3.4. Международное сотрудничество

В рамках международной деятельности в 2022 году было проведено два заседания Консультативного комитета Служб финансовых уполномоченных стран Евразийского экономического союза (Российская Федерация, Республика Армения, Республика Казахстан)* под председательством Главного финансового уполномоченного Воронина Ю.В., на которых обсуждались в том числе следующие вопросы:

- об утверждении Положения о Консультативном комитете служб финансовых уполномоченных государств-членов Евразийского экономического союза;
- об утверждении плана работы Консультативного комитета на 2022 год;
- об оценке целесообразности гармонизации правовой базы по вопросам урегулирования финансовыми омбудсменами споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями по результатам анализа нормативных актов, регламентирующих деятельность финансовых омбудсменов стран-членов Евразийского экономического союза;
- об анализе подходов к принятию решений финансовыми уполномоченными в государствах-членах Консультативного комитета;

* Республика Беларусь принимает участие без членства в Консультативном комитете, с правом совещательного голоса (без участия в принятии решений).



- о недобросовестных практиках, выявляемых в деятельности финансовых организаций в государствах-членах Консультативного комитета;

- о цифровых сервисах, используемых в деятельности финансовых уполномоченных государств-членов Консультативного комитета;

- о создании информационного ресурса Консультативного комитета на базе сайта финансового уполномоченного Российской Федерации.

План работ Консультативного комитета на 2022 год исполнен, готовятся предложения в Евразийскую экономическую комиссию с целью гармонизации законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг на пространстве ЕАЭС.

10.3.5. Взаимодействие с вузами, иными организациями и должностными лицами

1) С вузами.

В 2022 году Службой подписаны соглашения о сотрудничестве с Санкт-Петербургским государственным экономическим университетом, Санкт-Петербургским государственным университетом, филиалом Высшей школы экономики в Нижегородской области.

Кроме того, Служба приняла участие в ряде мероприятий на площадках высших учебных заведений, наиболее примечательными из которых являлись:

- круглый стол «Альтернативные способы разрешения споров на рынке финансовых услуг» на площадке НИУ ВШЭ, в рамках которого при участии Главного финансового уполномоченного Воронина Ю.В. и финансового уполномоченного Новака Д.В. обсуждались предложения о развитии институтов досудебного урегулирования споров;



– научно-практический семинар «Судебная и внесудебная защита прав: проблемы и перспективы» на площадке ИЗИСП, в рамках которого финансовым уполномоченным Новаком Д.В. был представлен доклад на тему «Альтернативные способы разрешения споров на рынке финансовых услуг».

2) С Ассоциацией развития финансовой грамотности (АРФГ).

Деятельность АРФГ направлена на содействие развитию финансовой грамотности и финансовой культуры. В состав учредителей АРФГ входят в том числе Банк России, Публичное акционерное общество «Московская Биржа ММВБ-РТС», крупные кредитные организации.

В 2022 году в состав Попечительского совета АРФГ включен финансовый уполномоченный Климов В.В., в состав экспертной группы при АРФГ – представитель Службы.

Финансовый уполномоченный Климов В.В. также принял участие в заседании экспертной группы при АРФГ с докладом о деятельности Службы и о перспективах расширения компетенции финансового уполномоченного в части наделения его правом рассматривать споры с участием розничных инвесторов.

Также Службой предложено АРФГ заключить соглашение об информационном взаимодействии.

3) Со Всероссийским обществом автомобилистов.

Представитель Службы принял участие в проведении отчетного Пленума Центрального Совета общероссийской общественной организации «Всероссийское общество автомобилистов», где им была представлена информация о деятельности Службы, в том числе о выявленных финансовым уполномоченным неприемлемых практиках страховых организаций.



10.4. Взаимодействие с потребителями финансовых услуг

10.4.1. Контактный центр

1) Общая информация о работе Контактного центра.

В 2022 году контактный центр Службы, несмотря на существенное (на **56%** по сравнению с 2021 годом) увеличение объема входящих звонков и коммуникаций в веб-чате, сохранил высокую оценку уровня сервиса со стороны потребителей без увеличения численности штата.

Более **96,5%** потребителей оценили обслуживание на 4 и 5 баллов. Среднее время одной консультации не превышало 3-х минут, процент упущенных вызовов за 2022 год составил менее 2%.

В 2022 году наиболее часто заявители обращались в контактный центр с вопросом о статусе ранее направленного обращения, в связи с чем было принято решение об автоматизации данного процесса и запуске автоматического помощника для уточнения сроков рассмотрения уже поданного обращения через веб-чат на сайте финансового уполномоченного. В 2022 году были сформированы и согласованы функциональные требования, внедрение помощника запланировано на 2023 год.

2) Ключевыми особенностями работы контактного центра Службы в 2022 году являются:

- увеличение количества непрофильных звонков, обусловленное расширением каналов информирования населения о деятельности Службы;
- развитие в рамках коммуникаций с потребителями процесса передачи специалистами контактного центра значимой для рассмотрения обращения информации ответственным подразделениям Службы с целью оперативного решения вопросов заявителей;
- осуществление непрерывного контроля качества коммуникаций (прослушивание и анализ звонков и чатов);
- актуализация информации и скриптов для операторов на регулярной основе;
- ежедневное обучение чат-бота правильным ответам и актуализация базы скриптов ответов чат-бота с целью повышения процента автоматизации.



3) Статистика контактного центра за 2022 год:

- более **7 000** звонков принимается ежемесячно;
- всего за 2022 год контактным центром принято **92 635** звонков. Рост количества коммуникаций по сравнению с 2021 г. составил **56%**. Рост числа звонков обусловлен, в первую очередь, региональной активностью Службы в сфере информирования о ее деятельности;
- принято **12 682** запроса в веб-чате на сайте финансового уполномоченного, чат-боте Telegram, голосовом помощнике «Алиса». Рост количества коммуникаций по сравнению с 2021 г. – в **4** раза;

- в веб-чате ежемесячно даются ответы на более **1 000** сообщений;
- чат-бот давал ответы на **58%** обращений, операторы чата – на 42%;

Основное количество звонков принято по вопросам:

- страховых организаций 69% (2021 год - 79%);
- кредитных организаций 6% (2021 год - 9%);
- МФО* 21% (2021 год - 3%).

На долю пяти регионов (Москва и Московская область, Краснодарский край, г. Санкт-Петербург и Ленинградская область) традиционно в сумме приходится порядка четверти всех принимаемых вызовов, при этом доля звонков от жителей любого другого региона не превышает 3%.

* Существенный рост по сравнению с 2021 годом связан с деятельностью Службы по обеспечению исполнения ст. 28 Закона № 123-ФЗ в части обязанности финансовой организации размещать на своем официальном сайте информацию о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному и номере телефона АНО «СОДФУ». МФО на своих сайтах (преимущественно) размещают исключительно номер телефона контактного центра Службы. Номер телефона МФО, как правило, отсутствует, все коммуникации потребителя с финансовой организацией переведены в режим чат-бота МФО.



10.4.2. Личный прием граждан

1) Общая информация о личном приеме граждан.

На сайте финансового уполномоченного для потребителей финансовых услуг с середины 2021 года реализована возможность записи на личный прием в режиме видеосвязи с уполномоченными специалистами АНО «СОДФУ».

По итогу полутора лет существования данным каналом связи воспользовались посетители разных возрастных групп (от 21 года до 79 лет).

В 2022 году географический охват посетителей Личного приема: от Калининградской до Амурской областей.

2) Основные тематики Личного приема в 2022 году:

- консультации по порядку оформления и подачи обращения;
- разъяснения по причинам отказа в принятии обращения к рассмотрению;
- вопросы по обращениям, находящимся на рассмотрении;
- вопросы по обращениям, по которым вынесены решения.

3) Статистика личного приема в 2022 году:

- 79 записей на прием*;
- 55 проведенных приемов, из них в 100% случаев даны ответы по существу;
- 41 состоявшийся прием был оценен (**88%** из них оценены на «отлично»).

* 7 из указанных записей были перенесены; в 9 случаях вопрос потерял актуальность; 8 посетителей не подключились к приему.



По факту записи на прием ответственный специалист осуществляет предварительную подготовку к приему, учитывая особенности персонального запроса, а также, при необходимости, консультируется со специалистами смежных подразделений АНО «СОДФУ».

10.4.3. Проект «Friendly» («Дружелюбный»)

С целью снижения уровня отказов в принятии поступающих к финансовому уполномоченному обращений в 2021 году Службой было принято решение о поэтапном внедрении телефонных коммуникаций с потребителями в бизнес-процесс первичной обработки обращений.

В 2022 году в рамках данного проекта были совершены звонки по **9 276** обращениям на стадии первичной обработки, из которых 5 241 обращение было принято к рассмотрению. Благодаря клиентоцентричному подходу конверсия звонков (доля обращений, принятых к рассмотрению по результатам коммуникаций) составила **56,5%** (в 2021 году - 40,7%).

Если в 2021 году звонки осуществлялись только по обращениям, поступившим через личный кабинет, то в 2022 году коммуникации стали возможными и при получении обращений с помощью почтовых сервисов, доля которых стала преобладать после начала идентификации заявителей через ЕСИА.

В реализации проекта особое внимание уделяется коммуникациям с пожилыми людьми с умеренной финансовой грамотностью, которым зачастую сложно самостоятельно защитить свои права. Обращения, по которым финансовый уполномоченный неоднократно отказал в принятии к рассмотрению (обращения «с историей») также находятся в зоне особого внимания. Коммуникации по таким обращениям совершаются с целью более подробного разъяснения заявителям причин отказа, в частности - необходимости соблюдения претензионного порядка, а также для предотвращения дальнейших ошибок заявителей при подаче обращения финансовому уполномоченному. При этом получение положительного результата от данного процесса имеет отложенный эффект и в будущем приведет к увеличению доли принятых к рассмотрению обращений. Так, за 2022 год осуществлены коммуникации по 1 399 обращениям «с историей», из которых **42%** заявителей повторно обратились к финансовому уполномоченному и их обращения были приняты к рассмотрению.



Немаловажное влияние на увеличение конверсии оказали отдельные внутренние инициативы, направленные на улучшение процесса коммуникации. Например, обращение в сервисную службу Яндекс для включения номера телефона АНО «СОДФУ» в список определяемых номеров телефонов (при поступлении звонка заявителю номер телефона определяется как номер, принадлежащий Службе).

В 2022 году в тестовом режиме запущен процесс направления заявителю смс-сообщения с адресом электронной почты для досылки запрашиваемых документов. Также в случае, когда заявитель не отвечает на звонки, ему направляется смс-сообщение с указанием цели звонка и контактных данных работника Службы для обратной связи. Статистические данные по тестовому периоду 2022 года: направлено 1 246 смс-сообщений, вследствие которых в **54%** случаев заявители перезвонили в Службу и им были даны соответствующие разъяснения.

Для повышения количества принятых к рассмотрению обращений в практику Службы также вошли звонки-напоминания – в случае, если заявитель к указанному времени не предоставил документы.

В 2022 году проект «Friendly» («Дружелюбный») вышел за рамки локальной задачи и стал применяться не только при первичном рассмотрении обращений, но и по обращениям, которые находятся на рассмотрении у финансовых уполномоченных. Распространение проекта на данное направление проходило на протяжении всего года поэтапно – ежеквартально к проекту присоединялись все продуктовые управления и Филиалы АНО «СОДФУ». Так, за год поступило 2 243 заявки от продуктовых подразделений АНО «СОДФУ» по запросу документов, сведений и разъяснений на этапе подготовки проектов решений финансовых уполномоченных. В **48%** случаев заявители предоставили запрашиваемые документы. Коммуникации с заявителями на этапе принятия финансовым уполномоченным решения позволяют более полно рассмотреть все требования заявителя и, зачастую, избежать вынесения финансовым уполномоченным решения о прекращении рассмотрения обращения.

Также проект «Friendly» («Дружелюбный») оказал положительное влияние на снижение количества жалоб, поступающих в Службу и подлежащих рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ. Количество таких жалоб за 2022 год снизилось по сравнению с 2021 годом на **53,7%**. При этом средний срок их рассмотрения в 2022 году составил **4** дня против 30, установленных Законом № 59-ФЗ. Служба постоянно работает над повышением качества подготавливаемых ответов на указанные жалобы, стремясь к прозрачности, четкости и простоте предоставляемой гражданину информации.



10.4.4. Повышение информирования населения о Службе

В 2022 году реализован ряд мероприятий по повышению уровня информирования населения Российской Федерации о наличии института досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями. Среди них:

1) Размещение бесплатной социальной рекламы.

В 2022 году Службой обеспечено:

- размещение информационных материалов Службы с помощью ресурсов МФЦ в **75** субъектах федерации (баннер на сайте, видеоролик в зоне ожидания, листовки на информационных стендах, посты в соцсетях);
- размещение информационных материалов Службы на сайтах региональных органов исполнительной власти в **52** субъектах федерации;
- размещение видеоролика о Службе в поездах московского метрополитена;
- размещение социальной рекламы на биллбордах и ситибордах в г. Москве и г. Нижний Новгород (достигнута договоренность об аналогичном размещении в г. Саратов в 2023 году);
- размещение бесплатной социальной рекламы в журнале а/к «Аэрофлот» (достигнута договоренность о продолжении размещения в 2023 году);
- размещение информации в каталоге жизненных ситуаций портала Госуслуг, в тематической вкладке «Авто Права Транспорт», настроен поиск услуги по подаче обращения финансовому уполномоченному поисковым роботом портала Госуслуг;
- достигнута договоренность о размещении материалов Службы на объектах транспортной инфраструктуры РЖД (на экранах в скоростных поездах, а также в поездах дальнего следования, в информационно-развлекательных системах, вокзальных комплексах и остановочных пунктах).



2) Ведение экспертных блогов и социальных сетей.

В 2022 году обеспечено наполнение канала Яндекс.Дзен Службы финансового уполномоченного материалами из практики рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг с разъяснением требований к обращению, порядка его рассмотрения и т.д. Размещено **35** публикаций, количество показов материалов – более **73** тысяч.

В 2022 году в разделе «Дневник финансового уполномоченного» размещены **23** материала о деятельности финансового уполномоченного. Количество посещений раздела «Дневник финансового уполномоченного» - более **33** тысяч.

С августа 2022 года запущена работа по предоставлению обратной связи по отзывам, полученным на официальных страницах Службы финансового уполномоченного на сервисах - агрегаторах мнений (Яндекс.Карты, 2ГИС). Такая деятельность направлена на информирование пользователей сервисов о деятельности финансового уполномоченного (содержание ответа на отзыв включает в себя важную разъяснительную информацию для населения), а также на оперативное реагирование на отзывы с неудовлетворительной оценкой (к примеру, в ответе на отзыв может быть приведена информация о порядке предусмотренных законом действий при несогласии с принятым финансовым уполномоченным решением). Полученные в рамках оставленных отзывов благодарности за работу финансового уполномоченного, а также информация об отзывах с неудовлетворительной оценкой направляются финансовым уполномоченным и ответственным подразделениям для учета в работе.

С целью оперативного реагирования на жалобы потребителей в 2022 году совместно с АНО «Диалог»*, являющимся оператором единого окна цифровой обратной связи для федеральных и региональных органов исполнительной власти**, в Службе запущен пилотный проект по внедрению системы мониторинга постов и комментариев в социальных сетях. Данный мониторинг позволяет оперативно реагировать на публикации, посты и другую информацию о Службе. Также обеспечено удаление части отзывов о Службе финансового уполномоченного в социальных медиа, которые носили заведомо ложный и/или недостоверный характер. Рабочее использование возможностей системы намечено на 2023 год.

* Организация выполняет функцию оперативной поддержки глав субъектов Российской Федерации по обратной связи с населением через социальные медиа в рамках федерального проекта по созданию и развитию центров управления регионами.

** Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ с 01.12.2022 обязывает госорганы, органы местного самоуправления, подведомственные организации и суды создавать официальные страницы в социальных сетях и предоставлять оперативную обратную связь по жалобам граждан, поступающим через каналы соцсетей.



3) Деятельность в рамках соглашений с РОИВ.

В 2022 году Службой подписано соглашение о взаимодействии с Правительством Ульяновской области, предусматривающее план мероприятий на 2022–2023 годы по тотальному информированию населения.

Исполнение плана мероприятий по данному соглашению позволило:

- увеличить за 4-й квартал 2022 года количество звонков в контактный центр Службы от населения Ульяновской области в **2,2** раза;
- в 4-м квартале 2022 года Ульяновская область заняла 2 место по стране в части количества упоминаний о Службе в социальных медиа (преимущественно госпаблики и СМИ).

Работа по заключению аналогичных соглашений с Правительствами других субъектов Российской Федерации продолжается.

4) Использование возможностей НПА Банка России.

По инициативе Службы финансового уполномоченного информация о досудебном порядке урегулирования споров финансовым уполномоченным была включена в утверждаемые нормативными правовыми актами Банка России формы документов для потребителей финансовых услуг. Среди таких нормативных правовых актов:

- Указание Банка России от 15.07.2021 № 5859-У, вступившее в силу в полном объеме с 1 июля 2022 года*;
- Указание Банка России от 10.01.2022 № 6057-У, вступившее в силу в полном объеме с 1 июля 2022 года**;

* О внесении изменений в Положение Банка России от 19.09.2014 № 431-П «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

** О минимальных (стандартных) требованиях к объему и содержанию информации, предоставляемой кредитной организацией, действующей от своего имени при совершении сделки с физическим лицом по возмездному отчуждению ценных бумаг, при заключении договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, либо действующей от имени и (или) по поручению некредитной финансовой организации при заключении с физическим лицом договоров об оказании финансовых услуг, в том числе, об их условиях и рисках, связанных с их исполнением, а также о форме, способах и порядке предоставления указанной информации.



- Указание Банка России от 17.05.2022 № 6139-У, вступившее в силу в полном объеме с 1 октября 2022 года*.

Благодаря принятию указанных НПА информация о Службе была включена в **177** млн. (оценочно) юридически значимых документов для потребителей финансовых услуг.

10.4.5. Деятельность по повышению финансовой грамотности населения

В 2022 году Служба проводила работу и участвовала в мероприятиях, направленных на повышение осведомленности потребителей о принципах деятельности финансового уполномоченного, порядке приема, рассмотрения и вынесения решений по обращениям потребителей.

В 2022 году такая работа велась Службой в следующих форматах:

- популяризация сервиса самостоятельной квалификации спора на сайте финансового уполномоченного (в 2022 году им воспользовались более **44** тыс. раз (в 2021 году 40 тыс.));
- обновление и расширение раздела «База знаний» на сайте финансового уполномоченного (посещение данного раздела увеличилось в среднем в месяц на 27% с 12,6 тыс. до 16 тыс. посетителей). За 2022 год с материалами базы знаний ознакомились около **166** тыс. посетителей сайта финансового уполномоченного);
- участие Службы во Всероссийском онлайн-зачете по финансовой грамотности, который проводил Банк России (финзачет прошло **1,39** млн. человек);
- проведение обучающих вебинаров для сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (проведено обучение для сотрудников МФЦ **11** субъектов федерации);

* О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни и здоровья заемщика по договору потребительского кредита (займа), к объему и содержанию предоставляемой информации о договоре добровольного страхования жизни и здоровья заемщика по договору потребительского кредита (займа), а также о форме, способах и порядке предоставления указанной информации



– информирование населения с помощью ресурсов объединений, целью которых является защита прав потребителей (Союз потребителей Российской Федерации, Всероссийское автомобильное общество, региональные общественные организации по защите прав потребителей);

– обучение представителей юридических клиник (в 2022 году обучены представители более **100** клиник, проведены консультации по нескольким сотням обращений потребителей финансовых услуг).



10.5. Взаимодействие с финансовыми организациями и результаты такой деятельности

10.5.1. Общая информация о механизмах взаимодействия Службы с финансовыми организациями

В 2022 году продолжили существовать механизмы взаимодействия Службы с финансовыми организациями, предоставляющие возможность обсуждения различных вопросов, возникающих в ходе указанного взаимодействия.

К числу таких механизмов относятся следующие:

1) Совет Службы финансового уполномоченного (Совет Службы).

Согласно Положению о Совете Службы представители финансовых организаций (их профессиональных объединений) – члены Совета Службы обладают полномочиями по направлению вопросов для обсуждения со Службой в рамках Совета Службы с учетом его компетенции*.

Вместе с тем, соответствующих вопросов со стороны представителей финансовых организаций (их профессиональных объединений) в 2022 году в Службу не поступало.

2) Экспертный совет Службы финансового уполномоченного (Экспертный совет Службы).

Согласно Положению об Экспертном совете Службы представители финансовых организаций (их профессиональных объединений) – члены Экспертного совета Службы обладают полномочиями по направлению вопросов для обсуждения со Службой в рамках Экспертного совета Службы с учетом его компетенции**.

* В соответствии с Законом № 123-ФЗ к компетенции Совета Службы отнесено, среди прочего, рассмотрение вопросов, связанных с организацией взаимодействия Службы с финансовыми организациями (в частности, вопросы определения размера дифференцированной ставки взносов финансовых организаций для обеспечения деятельности службы финансового уполномоченного, порядка ведения личного кабинета финансовой организации и др.).

** В соответствии с Законом № 123-ФЗ к компетенции Экспертного совета Службы отнесена выработка рекомендаций в сфере деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг.



Вместе с тем, соответствующих вопросов со стороны представителей финансовых организаций (их профессиональных объединений) в 2022 году в Службу не поступало.

3) Рабочие группы с финансовыми организациями.

В число участников рабочих групп входят представители профессиональных объединений соответствующих видов финансовых организаций, а также представители отдельных крупных финансовых организаций соответствующего вида.

Данный механизм предназначен, в частности, для обсуждения подходов к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг.

С учетом цели создания данного механизма заседания рабочих групп проводятся при возникновении у финансовых организаций вопросов, связанных с правоприменительной практикой финансового уполномоченного.

4) Рабочие встречи с участием финансовых организаций по вопросам, требующим безотлагательного разрешения.

Рабочие встречи проводятся Службой в зависимости от стоящих на повестке вопросов как с участием представителей профессиональных объединений финансовых организаций, так и с участием представителей отдельных крупных финансовых организаций.

Данный механизм является стандартным инструментом взаимодействия и предполагает обсуждение любых вопросов, требующих безотлагательного разрешения и не предполагающих рассмотрения посредством вышеперечисленных механизмов взаимодействия.

Рабочие встречи проводятся как по инициативе Службы, так и по инициативе финансовых организаций.

5) Мероприятия, проводимые на различных внешних площадках с участием представителей финансового рынка.



Указанный инструмент предоставляет возможность обмена позициями по любым вопросам, относящимся к тематике мероприятия, проводимого на внешних площадках.

б) Адресные консультации финансовым организациям по вопросам, возникающим в процессе взаимодействия с финансовым уполномоченным.

Службой предоставляются адресные консультации финансовым организациям по вопросам, возникающим в процессе взаимодействия с финансовым уполномоченным.

Для направления указанных вопросов финансовые организации могут использовать специально созданный для их обращений канал – электронную почту corporate@finombudsman.ru, информация о котором опубликована на сайте финансового уполномоченного.

7) Иные механизмы взаимодействия.

В целях развития системы взаимодействия с финансовыми организациями в 2022 году Службой внедрен механизм информационных рассылок, предназначенный для направления в адрес финансовых организаций сведений вне рамок рассмотрения конкретного обращения.

Так, в 2022 году Служба информировала финансовые организации:

- об исполнении финансовыми организациями запросов финансового уполномоченного (осуществляются ежеквартальные рассылки, всего за 2022 год 4 рассылки);
- о внедрении нового функционала Личного кабинета финансовой организации (рассылки осуществляются по мере необходимости, всего за 2022 год 1 рассылка);
- об актуализации Личного кабинета финансовой организации в связи с состоявшейся передачей страхового портфеля (рассылки осуществляются по мере необходимости, всего за 2022 год 2 рассылки).



Указанные информационные рассылки позволяют финансовым организациям своевременно совершенствовать бизнес-процессы, связанные, в том числе, с учетом поступающих финансовому уполномоченному в отношении них обращений и контролем за исполнением принимаемых по таким обращениям решений, а также обеспечивают формирование дружественной среды взаимодействия финансовых организаций со Службой.

10.5.2. Итоги взаимодействия Службы со страховыми организациями

Результаты взаимодействия Службы со страховыми организациями в 2022 году следующие:

– создание рабочей группы по вопросам правового анализа договоров инвестиционного страхования жизни и выработки рекомендаций страховщикам по работе с потребителями финансовых услуг. В рамках данной рабочей группы Службой представлены страховщикам подходы финансового уполномоченного к разрешению вопросов, связанных с рассмотрением требований, вытекающих из договоров инвестиционного страхования жизни (всего 8 вопросов, направленных страховщиками);

– проведение онлайн-семинара с представителями страховых организаций, в ходе которого были затронуты вопросы, связанные с использованием недобросовестных практик во взаимоотношениях с потребителями страховых услуг, а также некоторые актуальные вопросы практики рассмотрения финансовым уполномоченным споров, вытекающих из договоров ОСАГО;

– проведение рабочего совещания с представителями страхового сообщества, посвященного обсуждению подходов финансового уполномоченного к рассмотрению обращений, содержащих требования о взыскании со страховых организаций дополнительного инвестиционного дохода по договорам инвестиционного страхования жизни;

– организация и проведение сессии Службы на X Петербургском международном юридическом форуме «Открытый диалог «О правовых проблемах, возникающих при рассмотрении споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями», куда были приглашены представители страховых организаций;



– проведение двух рабочих встреч с представителями страховых организаций по обсуждению предлагаемых Службой изменений законодательства, направленных на повышение качества защиты прав потребителей финансовых услуг и совершенствование деятельности финансового уполномоченного*;

– участие Службы во встрече со страховым сообществом, посвященной подведению итогов поведенческого надзора за 2021 год, а также обсуждению планов и задач по обеспечению защиты прав потребителей на 2022 год (Служба приглашена Банком России);

– участие Службы в круглом столе «Альтернативные способы разрешения споров на рынке финансовых услуг», организованном НИУ ВШЭ, где принимали участие представители Всероссийского союза страховщиков;

– участие Службы в конференции «Claims&Pays 2022. Урегулирование убытков в страховании», куда были приглашены представители Банка России, Всероссийского союза страховщиков, страховых компаний.

По итогам взаимодействия Службы со страховыми организациями в 2022 году следует, в частности, отметить, что если в 2021 году такой инструмент взаимодействия, как созданные Службой рабочие группы, активно использовался представителями страховых организаций для взаимодействия со Службой, то в 2022 году его использование минимизировалось, что обусловлено, среди прочего, значительными сроками взаимодействия страховщиков со Службой (споры, связанные со страхованием, рассматриваются финансовым уполномоченным с 2019 года, как следствие, многие вопросы взаимодействия страховщиков со Службой к настоящему времени уже решены), а также активным взаимодействием посредством иных механизмов (в частности, в рамках рабочей группы по подготовке нового постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации о применении законодательства об ОСАГО).

* Взаимоприемлемые для Службы и представителей страховых организаций предложения по изменениям действующего законодательства, регулирующего деятельность финансового уполномоченного, были направлены Службой в качестве поправок ко второму чтению законопроекта № 221966-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».



10.5.3. Итоги взаимодействия Службы с кредитными организациями

Результаты взаимодействия Службы с кредитными организациями в 2022 году следующие:

- проведение рабочей встречи с представителями кредитных организаций по обсуждению предлагаемых Службой изменений законодательства, направленных на повышение качества защиты прав потребителей финансовых услуг и совершенствование деятельности финансового уполномоченного*;
- участие Службы во встрече с банковским сообществом, посвященной подведению итогов поведенческого надзора за 2021 год, а также обсуждению планов и задач по обеспечению защиты прав потребителей на 2022 год (Служба приглашена Банком России);
- участие Службы в ежегодной встрече руководителей кредитных организаций с руководством Банка России «Регулирование Банком России деятельности коммерческих банков», проведенной на площадке Ассоциации банков России.

По итогам взаимодействия Службы с кредитными организациями в 2022 году следует заключить, что взаимодействие представителей кредитных организаций со Службой по вопросам, связанным с подходами к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг, не было активным**, несмотря на то, что Служба информировала кредитные организации (их профессиональные объединения) о возможности такого взаимодействия на площадках рабочих групп, а также освещала различные подходы финансового уполномоченного к разрешению спорных вопросов правоприменения, которые могли подлежать обсуждению как в рамках вышеперечисленных встреч, так и на официальном сайте финансового уполномоченного, в СМИ, в Вестнике Службы, на организованной Службой сессии на X Петербургском международном юридическом форуме.

* Взаимоприемлемые для Службы и представителей кредитных организаций предложения по изменениям действующего законодательства, регулирующего деятельность финансового уполномоченного, были направлены Службой в качестве поправок ко второму чтению законопроекта № 221966-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

** Указанные вопросы кредитными организациями не направлялись.



Следует отметить, что в течение 2022 года представителями кредитных организаций (их объединений) в адрес Службы направлялся ряд иных вопросов и предложений, не связанных с подходами к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг, например:

- от Ассоциации российских банков поступили предложения по совершенствованию отчета о деятельности Службы;
- от Ассоциации банков России поступил годовой отчет за 2021 год; запрос о предоставлении статистической информации о деятельности Службы.

В ответ на такие запросы Службой направлялись в адрес кредитных организаций (их профессиональных объединений) соответствующие сведения и позиции.

10.5.4. Итоги взаимодействия Службы с микрофинансовыми организациями

Результаты взаимодействия Службы с микрофинансовыми организациями в 2022 году следующие:

- проведение рабочей встречи с представителями микрофинансовых организаций по обсуждению предлагаемых Службой изменений законодательства, направленных на повышение качества защиты прав потребителей финансовых услуг и совершенствование деятельности финансового уполномоченного*;
- участие Службы во встрече с представителями микрофинансовых организаций, посвященной подведению итогов поведенческого надзора за 2021 год, а также обсуждению планов и задач по обеспечению защиты прав потребителей на 2022 год (Служба приглашена Банком России);
- проведение письменных обсуждений предложений представителей микрофинансовых организаций по вопросам взаимодействия с финансовым уполномоченным.

* Взаимоприемлемые для Службы и представителей микрофинансовых организаций предложения по изменениям действующего законодательства, регулирующего деятельность финансового уполномоченного, были направлены Службой в качестве поправок ко второму чтению законопроекта № 221966-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».



Следует отметить, что в 2022 году финансовым уполномоченным рассмотрено по существу 127 обращений в отношении микрофинансовых организаций (0,1% от общего количества рассмотренных по существу обращений), по результатам рассмотрения 34 (26,8%) из которых требования потребителей были удовлетворены.

С учетом приведенной статистики, систематически возникающих вопросов, подлежащих отдельному обсуждению в рамках имеющихся инструментов взаимодействия с микрофинансовыми организациями, Службой установлено не было.

10.5.5. Итоги взаимодействия Службы с негосударственными пенсионными фондами

Результаты взаимодействия Службы с негосударственными пенсионными фондами в 2022 году следующие:

– проведение заседания рабочей группы по вопросам, возникающим в процессе рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг в отношении негосударственных пенсионных фондов, где обсуждались следующие вопросы:

- *о рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг по договору корпоративного негосударственного пенсионного обеспечения с учетом особенностей правоотношений по такому договору вкладчика и участника как работодателя и работника;*
- *проблемы миссинга при оказании услуг негосударственными пенсионными фондами;*
- *о рассмотрении финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг в отношении негосударственных пенсионных фондов по договорам об обязательном пенсионном страховании с учетом позиций, отраженных в письмах Банка России и Минтруда России.*

По результатам проведения заседания рабочей группы была достигнута договоренность о необходимости дальнейшего обсуждения вышеприведенных вопросов, в том числе совместно с представителями Банка России и Минтруда России.



– проведение рабочей встречи с представителями негосударственных пенсионных фондов по обсуждению предлагаемых Службой изменений законодательства, направленных на повышение качества защиты прав потребителей финансовых услуг и совершенствование деятельности финансового уполномоченного*.

Следует отметить, что несмотря на незначительное количество обращений в отношении негосударственных пенсионных фондов, рассмотренных финансовым уполномоченным**, с учетом социальной значимости отношений по негосударственному пенсионному обеспечению, взаимодействие Службы и представителей негосударственных пенсионных фондов в 2022 году было продуктивным.

10.5.6. Итоги взаимодействия Службы с кредитными потребительскими кооперативами

Результаты взаимодействия Службы с кредитными потребительскими кооперативами в 2022 году следующие:

– проведение рабочей встречи с представителями кредитных потребительских кооперативов по обсуждению предлагаемых Службой изменений законодательства, направленных на повышение качества защиты прав потребителей финансовых услуг и совершенствование деятельности финансового уполномоченного***.

Следует отметить, что в 2022 году финансовым уполномоченным рассмотрено по существу 135 обращений в отношении кредитных потребительских кооперативов (<0,1% от общего количества рассмотренных по существу обращений), по результатам рассмотрения 128 (94,8%) из которых требования потребителей были удовлетворены.

Все решения, вынесенные финансовыми уполномоченными, связаны с инвестициями (вытекают из договоров передачи личных сбережений пайщиков).

* Взаимоприемлемые для Службы и представителей негосударственных пенсионных фондов предложения по изменениям действующего законодательства, регулирующего деятельность финансового уполномоченного, были направлены Службой в качестве поправок ко второму чтению законопроекта № 221966-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

** В 2022 году финансовым уполномоченным рассмотрено по существу 22 обращения в отношении негосударственных пенсионных фондов (<0,1% от общего количества рассмотренных по существу обращений), по результатам рассмотрения 7 (31,8%) из которых требования потребителей были удовлетворены.

*** Взаимоприемлемые для Службы и представителей кредитных потребительских кооперативов предложения по изменениям действующего законодательства, регулирующего деятельность финансового уполномоченного, были направлены Службой в качестве поправок ко второму чтению законопроекта № 221966-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».



В значительном количестве случаев кредитные потребительские кооперативы не отвечали на запросы финансового уполномоченного, а также не исполняли принятые им решения, о чем Служба уведомляла, в частности, Банк России.

В этой связи организация взаимодействия с кредитными потребительскими кооперативами в 2022 году была затруднена.

10.5.7. Итоги взаимодействия Службы с ломбардами

В 2022 году финансовым уполномоченным рассмотрено по существу 7 обращений в отношении ломбардов (<0,1% от общего количества рассмотренных по существу обращений). В 100% случаев потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

С учетом приведенной статистики каких-либо вопросов, подлежащих отдельному обсуждению в рамках имеющихся инструментов взаимодействия с ломбардами, Службой выявлено не было.

10.6. Информационная политика

Служба финансового уполномоченного в своей деятельности в части информационной политики руководствуется принципами регулярности, своевременности, компетентности и последовательности раскрытия, предоставления и распространения информации. В этих целях информация, подлежащая раскрытию в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также иная информация, публикуется на официальном сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru

1) Опубликование сведений о неприемлемых практиках финансовых организаций.

В 2022 году Служба на ежеквартальной основе начала публиковать информацию об используемых финансовыми организациями, взаимодействующими с финансовым уполномоченным, неприемлемых практиках, выявленных в ходе рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг*, а также списки финансовых организаций, систематически нарушавших требования Закона №123-ФЗ.

* <https://finombudsman.ru/organizations/informacziya-o-neispolnenii-finansovyimi-organizacziyami-obyazannostej-po-vzaimodejstviyu-s-finansovyim-upolnomochennyim.html>



Опубликование такого рода сведений способствует повышению осведомленности потребителей о потенциальных злоупотреблениях со стороны финансовых организаций и будет стимулировать финансовые организации корректировать свои действия для повышения уровня доверия к рынку.

2) Вестник Службы.

В 2022 году Службой было подготовлено 4 номера журнала Вестник Службы финансового уполномоченного. Осуществлена рассылка журнала по судам всех уровней. Электронная версия Вестника размещена на сайте Службы финансового уполномоченного*.

В номерах Вестника опубликованы сведения о подходах финансовых уполномоченных к рассмотрению отдельных категорий споров, размещены материалы, посвященные актуальным вопросам, касающимся деятельности Службы, статистическая информация о деятельности Службы и т.д.

3) Работа со средствами массовой информации.

По итогам 2022 года количество публикаций в СМИ, касающихся деятельности Службы, выросло более чем на 40% (с 1900 сообщений в 2021 году до 2818 в 2022 году, по данным Центра экспертизы компании «Медialogия»).

Тематика сообщений в СМИ касалась в целом механизма подачи обращений финансовому уполномоченному, недобросовестных практик со стороны финансовых организаций, выявляемых финансовым уполномоченным при рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг, статистики и динамики обращений потребителей финансовых услуг, деятельности АНО «СОДФУ».

* <https://finombudsman.ru/about/vestnik-sluzhby-finansovogo-upolnomochennogo>



4) Проведение пресс-конференции.

В рамках развития взаимодействия со СМИ и популяризации института досудебного урегулирования споров на финансовом рынке на площадке Международного информационного агентства «Россия сегодня» 01.06.2022 организована пресс-конференция Службы, в рамках которой спикерами выступили Главный финансовый уполномоченный Воронин Ю.В., финансовые уполномоченные Климов В.В., Савицкая Т.М., Новак Д.В., руководитель АНО «СОДФУ» Крайнова О.И. Мероприятие приурочено к опубликованию ежегодного отчета Службы за 2021 год.





Служба
финансового
уполномоченного



АНО «СОДФУ»

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

info@finombudsman.ru

www.finombudsman.ru

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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516			153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
1	САО «РЕСО-Гарантия»	7710045520	18 665	14 777	5 952	40,3	7 511	50,8	1 314	8,9	153	11,6	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		17 041	13 695	5 502	40,2	7 035	51,4	1 158	8,4	128	11,1	0	0,0
2	АО «АльфаСтрахование»	7713056834	18 377	14 025	3 847	27,4	8 711	62,1	1 467	10,5	141	9,6	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		16 942	13 183	3 647	27,7	8 191	62,1	1 345	10,2	121	9,0	0	0,0
3	ПАО СК «Росгосстрах»	7707067683	17 694	13 742	5 515	40,1	6 424	46,8	1 803	13,1	208	11,5	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		15 578	12 406	5 074	40,9	5 752	46,4	1 580	12,7	162	10,3	0	0,0
4	САО «ВСК»	7710026574	11 291	8 559	3 510	41,0	4 121	48,2	928	10,8	142	15,3	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		9 510	7 427	3 143	42,3	3 495	47,1	789	10,6	107	13,6	0	0,0
5	АО «СОГАЗ»	7736035485	10 991	8 178	2 733	33,4	4 541	55,5	904	11,1	113	12,5	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		8 238	6 590	2 479	37,6	3 406	51,7	705	10,7	72	10,2	0	0,0



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
6	СПАО «Ингосстрах»		9 266	6 966	2 358	33,8	3 954	56,8	654	9,4	96	14,7	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:	7705042179	8 339	6 400	2 175	34,0	3 655	57,1	570	8,9	74	13,0	0	0,0
7	ПАО «Группа Ренессанс Страхование»		5 563	3 967	1 573	39,7	1 976	49,8	418	10,5	97	23,2	4	0,1
	в том числе по ОСАГО:	7725497022	4 792	3 534	1 416	40,1	1 793	50,7	325	9,2	63	19,4	3	0,1
8	ООО «СК «Согласие»		4 953	3 716	1 504	40,5	1 862	50,1	350	9,4	39	11,1	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:	7706196090	4 338	3 325	1 376	41,4	1 674	50,3	275	8,3	33	12,0	0	0,0
9	АО «МАКС»		3 832	3 074	1 042	33,9	1 777	57,8	255	8,3	46	18,0	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:	7709031643	3 418	2 835	1 002	35,3	1 609	56,8	224	7,9	34	15,2	0	0,0
10	АО «ГСК «Югория»		3 746	2 790	1 120	40,1	1 229	44,1	441	15,8	38	8,6	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:	8601023568	3 307	2 509	1 027	40,9	1 085	43,3	397	15,8	26	6,5	0	0,0



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
11	ООО «АльфаСтрахование-Жизнь»	7715228310	3 504	1 785	90	5,0	1 530	85,7	165	9,3	23	13,9	0	0,0
12	ООО СК «Сбербанк страхование жизни»	7744002123	3 168	1 464	275	18,8	937	64,0	252	17,2	40	15,9	6	0,4
13	АО «Тинькофф Страхование»	7704082517	2 554	1 911	893	46,7	851	44,5	167	8,8	21	12,6	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		2 302	1 759	849	48,3	771	43,8	139	7,9	18	12,9	0	0,0
14	ООО «СК «Ренессанс Жизнь»	7725520440	2 006	971	162	16,7	672	69,2	137	14,1	16	11,7	0	0,0
15	«Совкомбанк страхование» (АО)	7812016906	1 809	1 244	568	45,6	527	42,4	149	12,0	26	17,4	1	0,1
	в том числе по ОСАГО:		1 498	1 075	518	48,2	458	42,6	99	9,2	16	16,2	0	0,0
16	ООО СК «СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ»	7706810747	1 591	945	259	27,4	600	63,5	86	9,1	15	17,4	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		883	593	141	23,8	419	70,7	33	5,5	2	6,1	0	0,0



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
17	ООО «Зетта Страхование»	7710280644	1 329	1 032	251	24,3	702	68,0	79	7,7	11	13,9	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		1 194	941	223	23,7	650	69,1	68	7,2	11	16,2	0	0,0
18	ООО СК «ГАЗПРОМ СТРАХОВАНИЕ»	7702263726	1 289	759	80	10,5	594	78,3	85	11,2	12	14,1	0	0,0
19	ООО Страховая Компания «Гелиос»	7705513090	1 272	1 006	272	27,1	604	60,0	130	12,9	22	16,9	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		1 217	972	264	27,2	586	60,3	122	12,5	21	17,2	0	0,0
20	АО «СО «Талисман»	1655004449	1 189	897	517	57,6	315	35,1	65	7,3	16	24,6	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		1 187	896	517	57,7	315	35,2	64	7,1	16	25,0	0	0,0
21	ПАО «САК «Энергогарант»	7705041231	1 182	876	308	35,2	446	50,9	122	13,9	24	19,7	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		989	788	281	35,7	407	51,6	100	12,7	18	18,0	0	0,0



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
22	АО СК «Армеец»	1656000493	821	631	226	35,8	345	54,7	60	9,5	8	13,3	0	0
	в том числе по ОСАГО:		820	630	226	35,9	344	54,6	60	9,5	8	13,3	0	0,0
23	АО «СК «Астро-Волга»	6315232133	710	634	105	16,6	472	74,4	57	9,0	7	12,3	1	0,2
	в том числе по ОСАГО:		690	620	105	16,9	461	74,4	54	8,7	6	11,1	0	0,0
24	ООО «Абсолют Страхование»	7728178835	642	429	220	51,3	164	38,2	45	10,5	10	22,2	3	0,7
	в том числе по ОСАГО:		485	345	184	53,3	135	39,1	26	7,6	6	23,1	2	0,6
25	ООО «СК КАРДИФ»	7714701780	576	306	13	4,2	261	85,3	32	10,5	5	15,6	0	0,0
26	АО СК «Чулпан»	1644001196	573	451	168	37,2	247	54,8	36	8,0	8	22,2	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		568	446	165	37,0	245	54,9	36	8,1	8	22,2	0	0,0
27	АО «СК ГАЙДЕ»	7809016423	556	425	101	23,8	269	63,3	55	12,9	4	7,3	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		523	405	97	23,9	255	63,0	53	13,1	4	7,5	0	0,0



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
516			153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
28	ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни»	7706548313	457	212	33	15,6	127	59,9	52	24,5	9	17,3	2	0,9
29	ООО СК «Согласие-Вита»	7706217093	446	245	13	5,3	218	89,0	14	5,7	0	0,0	0	0,0
30	АО «Страховая бизнес группа»	3666068423	395	307	133	43,3	118	38,5	56	18,2	5	8,9	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		384	303	133	43,9	115	37,9	55	18,2	5	9,1	0	0,0
31	ООО РСО «ЕВРОИНС»	7714312079	394	295	94	31,9	152	51,5	49	16,6	6	12,2	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		252	218	81	37,2	104	47,7	33	15,1	4	12,1	0	0,0
32	АО «ОСК»	6312013969	354	272	81	29,8	138	50,7	53	19,5	9	17,0	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		324	253	73	28,8	130	51,4	50	19,8	8	16,0	0	0,0
33	АО СК «Двадцать первый век»	7817021522	315	253	75	29,7	143	56,5	35	13,8	6	17,1	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		303	241	71	29,5	137	56,8	33	13,7	6	18,2	0	0,0



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
34	ООО «РБ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ»	7706625952	304	190	9	4,7	156	82,1	25	13,2	1	4,0	0	0,0
35	АО СК «БАСК»	4202000716	278	223	89	39,9	105	47,1	29	13,0	11	37,9	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		275	220	88	40,0	104	47,3	28	12,7	10	35,7	0	0,0
36	АО СК «РСХБ-Страхование»	3328409738	253	128	11	8,6	79	61,7	38	29,7	2	5,3	0	0,0
37	АО «Русский Стандарт Страхование»	7703370086	252	140	12	8,6	119	85,0	9	6,4	0	0,0	0	0,0
38	ООО «СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ»	7729503816	213	98	19	19,4	62	63,3	17	17,3	5	29,4	2	2,0
39	ООО «Совкомбанк страхование жизни»	7702639270	206	90	7	7,8	68	75,5	15	16,7	6	40,0	1	1,1
40	ПАО «АСКО»*	7453297458	193	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
41	ООО «СК «ИНГОССТРАХ - ЖИЗНЬ»	7702501628	179	90	19	21,1	59	65,6	12	13,3	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-2390 от 03.12.2021 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
42	ООО СК «Росгосстрах Жизнь»	7743504307	160	63	2	3,2	41	65,1	20	31,7	1	5,0	0	0,0
43	АО «Боровицкое страховое общество»	7714034590	145	96	39	40,6	46	47,9	11	11,5	1	9,1	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		131	92	36	39,1	45	48,9	11	12,0	1	9,1	0	0,0
44	ООО «ВСК - Линия жизни»	7730175542	104	50	15	30,0	29	58,0	6	12,0	1	16,7	0	0,0
45	ООО СК «УРАЛСИБ СТРАХОВАНИЕ»	7606001534	103	54	2	3,7	49	90,7	3	5,6	0	0,0	0	0,0
46	АО «УРАЛСИБ Жизнь»	7728534829	92	44	8	18,2	33	75,0	3	6,8	1	33,3	0	0,0
47	ООО «МАКС-ЖИЗНЬ»	7724510200	87	40	5	12,5	31	77,5	4	10,0	1	25,0	0	0,0
48	ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»	1658131075	80	44	2	4,6	39	88,6	3	6,8	1	33,3	0	0,0
49	ООО «СФ «Адонис»	5905013608	79	63	20	31,7	31	49,2	12	19,1	2	16,7	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		77	61	20	32,8	31	50,8	10	16,4	2	20,0	0	0,0



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
50	АО «Д2 Страхование»	5407197984	65	31	1	3,2	24	77,4	6	19,4	2	33,3	0	0,0
51	ООО «ОСЖ РЕСО-Гарантия»	7726539162	63	6	0	0,0	5	83,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
52	ООО «Хоум Кредит Страхование»	7709323491	61	21	1	4,8	16	76,2	4	19,0	2	50,0	0	0,0
53	АО «СК «ПАРИ»	7704041020	53	36	11	30,5	20	55,6	5	13,9	0	0,0	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		28	24	10	41,7	9	37,5	5	20,8	0	0,0	0	0,0
54	ООО «Страховая компания «Кредит Европа Лайф»	7705784734	52	30	4	13,4	22	73,3	4	13,3	1	25,0	0	0,0
55	ООО «РСХБ- Страхование жизни»	7704447253	45	18	1	5,6	13	72,2	4	22,2	0	0,0	0	0,0
56	ООО «СК «Райффайзен Лайф»	7704719732	43	22	3	13,7	14	63,6	5	22,7	2	40,0	0	0,0
57	САО «Медэкспресс»	7803025365	42	35	20	57,2	11	31,4	4	11,4	1	25,0	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		40	33	19	57,6	10	30,3	4	12,1	1	25,0	0	0,0



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
58	ООО СК «АСКОР»	7714829011	38	32	6	18,7	18	56,3	8	25,0	0	0,0	0	0,0
59	ООО «СК «Мегарусс-Д»	7702848563	36	19	3	15,8	9	47,4	7	36,8	2	28,6	0	0,0
60	АО «СК «Ю-ЛАЙФ»	8601027509	35	11	2	18,2	7	63,6	2	18,2	0	0,0	0	0,0
61	ООО «СК «ИНСАЙТ»	7704449282	34	24	6	25,0	9	37,5	9	37,5	1	11,1	0	0,0
62	АО «ПОЛИС-ГАРАНТ»*	7736203789	34	24	12	50,0	8	33,3	4	16,7	2	50,0	0	0,0
63	ООО «РБ СТРАХОВАНИЕ»	7709927260	31	11	0	0,0	9	81,8	2	18,2	0	0,0	0	0,0
64	ООО «СК «Гранта»	1655230261	26	15	4	26,6	7	46,7	4	26,7	1	25,0	0	0,0
65	ООО «ППФ Страхование жизни»	7744001803	24	13	5	38,5	8	61,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
66	АО СГ «Спасские ворота»	8901010104	21	14	4	28,6	8	57,1	2	14,3	0	0,0	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		21	14	4	28,6	8	57,1	2	14,3	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-166 от 03.02.2023 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:										Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %				
					3	4	5	6	7	8	9	10			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
67	АО СК «Альянс»	7702073683	19	15	4	26,7	9	60,0	2	13,3	0	0,0	0	0,0	
68	ООО «МСГ»	7713291235	18	10	2	20,0	7	70,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0	
69	ООО «СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «АРСЕНАЛЬ»	7705512995	17	9	2	22,2	5	55,6	2	22,2	1	50,0	0	0,0	
70	ООО «ПСБ СТРАХОВАНИЕ»	7728306068	15	9	0	0,0	9	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
71	ООО «НСГ - «РОСЭНЕРГО»*	0411063374	14	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
72	ООО СК «БКС Страхование жизни»	7702427967	13	4	0	0,0	1	25,0	3	75,0	1	33,3	0	0,0	
73	ООО «СК «ТИТ»	7714819895	9	5	1	20,0	3	60,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	
74	ООО СК «Альянс Жизнь»	7727257386	9	6	1	16,7	5	83,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
75	АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	7728170427	8	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России приказом № ОД-2003 от 03.12.2020 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
76	ООО «СК Екатеринбург»*	6608007191	7	2	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
77	ООО «СК ИНТЕРИ»	1655034323	7	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
78	ООО «СК «Капитал-полис»	7838066700	7	9	3	33,3	5	55,6	1	11,1	0	0,0	0	0,0
79	АО «КОЛЫМСКАЯ»**	2702030521	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
80	ООО «СК «Ингосстрах-М»	5256048032	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
81	ООО «БСД»	7734249643	4	3	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0
82	АО «ГУТА-Страхование»	7710006391	3	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
83	ООО «Вита-страхование»	7727257435	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
84	ООО СК «Пульс»	7203139882	2	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
85	ООО «СК ЧАББ»	7704311252	2	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0

* Банк России приказом № ОД-2390 от 25.11.2022 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования

** Банк России приказом № ОД-2170 от 28.10.2021 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
86	ООО СК «ДЕЛО ЖИЗНИ»	7713326777	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
87	АО «АСТРАМЕД-МС» (СМК)	6685000585	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
88	ООО «АСКО»*	1650144114	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
89	АО «ФИНКОНС»**	7106009327	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
90	ООО «КАПИТАЛ МС»***	7813171100	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
91	ООО «АМТ Страхование»	6317021441	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
92	ООО «МСК «АйАйСи»	4207046506	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
93	ООО РНКБ СТРАХОВАНИЕ	7707447597	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
94	САО «ЛЕКСГАРАНТ»	7707086608	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-2546 от 05.11.2019 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования

** Банк России приказом № ОД-3019 от 08.09.2016 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования

*** Банк России приказом № ОД-2121 от 28.07.2017 отозвал лицензию финансовой организации от 01.06.2015 СЛ № 3676 на осуществление добровольного личного страхования, за исключением добровольного страхования жизни



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
95	ООО СК «Чулпан-Жизнь»	1644039560	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
96	ООО СК «Орбита»*	7744003624	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
97	ООО СК «Шанс»**	4825002743	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
98	ООО «ИНКОР»***	7733108576	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
99	ООО «КПСК»	9102006047	0	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (СО):			135 119	99 001	34 447	34,8	53 741	54,3	10 813	10,9	1 430	13,2	25	0,0

* Банк России приказом №ОД-2846 от 12.12.2019 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования

** Банк России приказом № ОД-529 от 27.03.2023 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования

*** Банк России приказом № ОД-435 от 15.03.2020 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
1	МФК «ЦФП» (АО)	7727480641	143	7	0	0,0	7	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	ООО МКК «Финансовый супермаркет»	5404017915	137	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	ООО МФК «ЭйрЛоанс»	7716748537	111	14	2	14,3	11	78,6	1	7,1	1	100,0	0	0,0
4	ООО МФК «Мани Мен»	7704784072	105	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
5	ООО МФК «Займер»	4205271785	81	4	1	25,0	1	25,0	2	50,0	1	50,0	0	0,0
6	ООО МКК «ДЗП-РАЗВИТИЕ Э»	7838031539	64	6	2	33,3	3	50,0	1	16,7	0	0,0	0	0,0
7	ООО МКК «Джет Мани Микрофинанс»	5042119198	63	8	6	75,0	2	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
8	ООО МФК «МИГКРЕДИТ»	7715825027	62	7	1	14,3	2	28,6	4	57,1	2	50,0	0	0,0
9	ООО МКК «Академическая»	5407973316	59	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
10	ООО МКК ТУРБОЗАЙМ	7702820127	57	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
11	ООО МКК «Каппадокия»	7459007268	54	4	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
12	ООО «МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ УНИВЕРСАЛЬНОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ»	6162070130	47	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
13	МФК «Лайм-Займ» (ООО)	7724889891	46	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
14	ООО МКК «КапиталЪ-НТ»	6623106990	45	8	1	12,5	7	87,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
15	ООО МКК «Русинтерфинанс»	5408292849	45	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
16	МФК Быстроденьги (ООО)	7325081622	43	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
17	ООО МКК «ТВОЙ.КРЕДИТ»	7459004130	43	7	0	0,0	5	71,4	2	28,6	0	0,0	0	0,0
18	ООО МКК Займ-Экспресс	7703739359	41	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
19	ООО МФК «ВЭББАНКИР»	7733812126	41	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
20	ООО МКК «Киберлэндинг»	1659182700	40	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
21	ООО МКК «ТВОИ ПЛЮС»	7810355759	39	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
22	ООО МФК «Джой Мани»	5407496776	38	6	1	16,7	5	83,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
23	ООО «Займиго МФК»	5260355389	35	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
24	ООО МФК «Займ Онлайн»	7703769314	32	3	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
25	ООО МКК «Скела Мани»	9722010702	32	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
26	ООО МКК «Кватро»	5402053330	31	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
27	ООО МКК «Союз 5»	7838031377	30	4	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
28	ООО МФК «ОТП Финанс»	7713390236	30	8	0	0,0	7	87,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0
29	ООО МКК «Срочноденьги»	5260271530	25	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
30	ООО МКК «АЛИЗАЙМ»	7743224902	21	8	6	75,0	2	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
31	ООО «ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС»*	5027286067	20	3	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0
32	ООО МКК «ПЕРИГЕЛИЙ»	7817081296	19	2	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-917 от 06.05.2022 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
33	ООО МКК «КОНГА»	5407264020	19	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
34	ООО МКК «Веритас»	7706780186	18	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
35	ООО МФК «Экофинанс»	7715450868	18	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
36	ООО «ДЗП-ЦЕНТР»*	7838500558	15	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
37	ООО «МКК СКОРФИН»	3664223480	15	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
38	ООО МКК «Макро»	7722355735	15	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
39	ООО «МКК «Деньгимигом»	1650244278	15	5	0	0,0	5	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
40	ООО «МФК НФ»	6162073437	15	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
41	МФК «Рево Технологии» (ООО)	7724856208	13	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
42	ООО МКК «СМСФИНАНС»	7724351447	13	4	3	75,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
43	ООО МКК «УН-ФИНАНС»	9721044508	13	3	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-1854 от 02.09.2021 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:										Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %				
					3	4	5	6	7	8	9	10			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
44	ООО «Кредиска МКК»	5262378712	11	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
45	ООО «МКК «Кредит Лайн»	5047134390	11	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
46	ООО МКК «Кредиттер»	7702463482	11	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
47	ООО «МКК КАНГАРИЯ»	9201526872	10	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
48	ООО МКК «КРЕДИТО24»	5501246928	10	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
49	ООО МКК «495 КРЕДИТ»	9704063067	10	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
50	МКК «Платиза.ру» (ООО)	7705974076	9	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
51	ООО МКК «ДЗП-РАЗВИТИЕ 7»	7838031546	9	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
52	ООО МКК «МикроКлад»	7842526069	9	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
53	АО «Деньги сразу»*	6454074861	8	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России приказом № ОД-2602 от 14.11.2019 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
54	ООО МКК «ГФК»	2310161900	8	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
55	ООО МКК «ПЛИСКОВ»	6453158170	8	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
56	ООО МКК «УМНЫЕ НАЛИЧНЫЕ»	9725044900	8	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
57	ООО МКК «На личное+»	6316253440	7	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
58	ООО «МФК «ЮПИТЕР 6»	7840460408	7	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
59	ООО «МОСКОВСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»*	7723618592	7	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
60	ООО МКК «ФИНМОЛЛ»	7705954143	7	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0
61	ООО МФК «ЧЕСТНОЕ СЛОВО»	7715949720	6	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
62	ООО МФК «Саммит»	7728771940	6	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
63	ООО МКК «Выручай-Деньги»	3255517143	6	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
64	ООО МКК «СФ»	7704493556	6	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-1039 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
65	ООО МКК «Агора»	5210001698	6	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
66	ООО МФК «ЭкспрессДеньги»	1215150103	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
67	ООО МКК «ТРАСТ АЛЬЯНС»	7714342034	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
68	ООО МКК «ВСЕГДАЗАЕМ»	6453163773	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
69	ООО МКК «ФИНТЕРРА»	4205219217	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
70	ООО МКК «Центрофинанс Групп»	2902076410	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
71	ООО «До Зарплаты»*	4217142488	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
72	ООО МФК «КарМани»	7730634468	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
73	ООО МКК «Капитал-И»	3702730765	4	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
74	ООО МКК «Рубикон»	2465130359	4	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-3709 от 31.10.2016 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
75	ООО МКК «Денежная единица»	3123449916	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
76	МКК ООО «Бустра»	6317102210	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
77	ООО «УЛЬТРАДЕНЬГИ»*	2635245455	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
78	ООО МКК «ПапаЗайм»	7459006708	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
79	ООО МКК «Страна Экспресс»	1909001476	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
80	ООО МКК «Мосзайм»	7715948452	3	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
81	ООО МФК «Полет Финанс»	9724037523	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
82	ООО МФК «КЭШДРАЙВ»	7459006240	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
83	ООО МФК «Т-Финанс»	7704599714	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
84	ООО МКК «ГЛАВКРЕДИТ»	4218108151	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
85	ООО МКК «Капиталина»	1656117090	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-237 от 13.02.2023 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
86	ООО «ФИНАНСОВАЯ СВОБОДА»*	7813628228	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
87	ООО МКК «СКБ-финанс»	6671049044	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
88	ООО «АРИФМЕТИКА»**	5410059568	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
89	ООО МКК «Демократичные Займы»	7725405688	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
90	ООО «МКК ВАН КЛИК МАНИ»	6168077734	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
91	ООО МКК «Влияние запада»	7459006641	3	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
92	ООО «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ»***	8602183821	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
93	ООО МКК «А ДЕНЬГИ»	7708400979	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
94	ООО МКК «Дополучкино»	5260411315	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-2135 от 21.10.2021 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России приказом № ОД-1022 от 19.05.2022 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** Банк России 23.12.2013 на основании заявления принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
95	ООО МКК «Главмикрофинанс»	1513042142	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
96	ООО «ФИНАНСОВАЯ ТЕРРИТОРИЯ»*	7814773605	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
97	ООО МКК «Уно»	5402049460	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
98	ООО «ВФР»**	7702460393	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
99	ООО МКК «Займ77»	7725815677	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
100	ООО «КВИНС-КАПИТАЛ»***	7725388873	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
101	ООО «ТОПЗАЙМ»****	7805764883	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
102	ООО МКК «Всегда в плюсе»	7713473700	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-236 от 13.02.2023 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России приказом № ОД-1213 от 09.06.2022 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** Банк России приказом № ОД-2103 от 15.10.2021 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

**** Банк России приказом № ОД-238 от 13.02.2023 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
103	ООО МКК «Крепкая монета»*	5027286275	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
104	ООО МКК «СмартСтарт»	7730250750	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
105	ООО МКК «Деньги до зарплаты Ангарск»	3801133505	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
106	ООО «МКК «ЛОРЕНЦ»	7704853128	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
107	ООО МКК «Гардарика»	7203432337	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
108	ООО МКК «Фастмани.ру»	7805714988	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
109	ООО «МКК «ЗЕМЛЯ 12»	7801641104	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
110	ООО «Профимани»**	2722103753	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
111	ООО МКК «КВ Пятый Элемент Деньги»	4025443121	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
112	ООО «МКК «Золотофф»	2130140933	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-275 от 20.02.2023 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России приказом № ОД-292 от 20.02.2020 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
113	ООО «ЭСКРОУ»*	7720850999	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
114	ООО «СУПЕРКЛИК»**	6166111080	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
115	ООО «ДЕЙДВЕЙД»***	6142026580	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
116	ООО «КРЫЛЬЯ»****	7453315026	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
117	ООО МКК «Агентство правовых технологий»	5260170290	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
118	ООО МКК «Счастливые Люди»	1839011358	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
119	ООО МКК «Экспресс Финанс»	2801155708	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
120	ООО МКК «ГОРГАРАНТ»	7722342510	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
121	ООО «РФЗ»*****	5751051544	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
*	Банк России приказом № ОД-1646 от 03.08.2022 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации													
**	Банк России приказом № ОД-1754 от 22.08.2022 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации													
***	Банк России приказом № ОД-2079 от 14.12.2020 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации													
****	Банк России приказом № ОД-1056 от 13.05.2019 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации													
*****	Банк России приказом № ОД-2277 от 15.07.2016 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации													



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
122	МКК «Купи не копи» (ООО)	7735104496	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
123	ООО «ФИНАНСОВЫЙ КЛУБ»*	2460231699	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
124	ООО МКК «ВИЗАРД»	7452152361	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
125	ООО «БУТИК ФИНАНСОВЫХ РЕШЕНИЙ»**	7325136504	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
126	ООО «МКК Алекта»	7451376464	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
127	ООО «ГАЛКОКРЕДИТ»***	4205220149	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
128	ООО МКК «Удобные деньги»	7451314972	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
129	ООО МКК «Форвард»	1831178411	1	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
130	ООО «Отличные наличные»****	2801157455	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-2706 от 26.11.2019 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России приказом № ОД-340 от 12.02.2018 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** Банк России 20.03.2015 на основании заявления принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

**** Банк России 12.08.2013 принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
131	ООО МКК «Чемергес»	6685171911	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
132	ООО «ДЕНЕЖНАЯ ИСТИНА»*	3804113137	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
133	ООО «ЭКСПРЕСС-ДЕНЬГИ»**	2508076243	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
134	ООО «Микрокредитная компания Финансовая розница»	7702460273	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
135	ООО МКК «Юта»	7840068180	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
136	ООО «ДЕНЕЖНАЯ ЭГИДА»***	1657261106	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
137	ООО «МКК СТЭПМАНИ»	6162085714	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
138	АО МФК «МК»	6316103050	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-2134 от 21.10.2021 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России приказом № ОД-472 от 19.03.2020 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** Банк России приказом № ОД-194 от 07.02.2023 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516			153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
139	ООО «ЗАЙМЫЧ»*	7724497051	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
140	ООО МКК «БалтКредит»	7804688407	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
141	ООО «ЦАФ»**	6234142964	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
142	ООО «Микрокредитная компания «Честный займ»	2901256280	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
143	ООО «АЛЬФА ПОТЕНЦИАЛ-М»***	9715232817	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
144	ООО МКК «ДЕНЕЖНОЕ АГЕНТСТВО АМН»****	2723192675	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
145	ООО МКК «КАССА №1»	0274169217	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
146	ООО МКК «Будьте Богаты»*****	1647019120	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-2027 от 30.09.2022 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России приказом № ОД-635 от 22.03.2019 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** Банк России приказом № ОД-2539 от 01.11.2019 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

**** Банк России приказом № ОД-148 от 25.01.2022 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

***** Банк России приказом № ОД-1004 от 01.06.2021 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
147	ООО МКК «ГОСЗАЙМ»	2902072310	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
148	ООО МКК «Вайтмани Диджитал»	1655464943	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
149	ООО МКК «Авантаж»	5402001331	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
150	ООО «ВОСТОК КАПИТАЛ»*	7702463718	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
151	ООО МКК «Ваш инвестор»	5407487242	1	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
152	ООО «МКК Главный займ»	2465260220	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
153	ООО МКК «ЛДС»	7017391235	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
154	ООО «ФИНАНБИ»**	3804113232	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
155	ООО МКК «Финанс НН»	5260329332	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (МФО):			2 207	150	34	22,7	93	62,0	23	15,3	7	30,4	2	1,3

* Банк России приказом № ОД-2182 от 28.10.2021 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России приказом № ОД-2137 от 21.10.2021 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



1.3. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
1	КПК «КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ «ВКБ-КРЕДИТ»	3444140710	67	48	38	79,2	0	0,0	10	20,8	8	80,0	0	0,0
2	КПК «ЛФЦ»	7841021280	47	9	3	33,3	1	11,1	5	55,6	1	20,0	1	11,1
3	КПК «СОВЕТ»	2465326418	39	9	8	88,9	0	0,0	1	11,1	1	100,0	0	0,0
4	КПК «СОДРУЖЕСТВО»	3123374788	39	8	1	12,5	0	0,0	7	87,5	2	28,6	2	25,0
5	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ»	1655217905	36	11	10	90,9	0	0,0	1	9,1	0	0,0	0	0,0
6	КПК «ИНВЕСТОР»	2209039123	30	7	6	85,7	0	0,0	1	14,3	1	100,0	1	14,3
7	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ»	5040171890	22	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
8	КПК «МФЦ»	7725725310	22	3	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
9	КПК «НАРСБЕР ВЛАДИМИР»	3329098316	21	8	6	75,0	0	0,0	2	25,0	0	0,0	0	0,0
10	КПК «ИНЕТИНВЕСТ»	7802562744	20	10	8	80,0	0	0,0	2	20,0	1	50,0	0	0,0
11	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ»	7707396871	20	6	2	33,3	4	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0



1.3. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
12	КПК «НАРОДНЫЙ КАПИТАЛ»	6686106432	18	7	7	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
13	КПК «ВОСХОЖДЕНИЕ»	7707424247	15	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
14	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЕ ФИНАНСЫ»	5029232910	14	7	3	42,9	0	0,0	4	57,1	1	25,0	0	0,0
15	КПК «ЛИЧНЫЙ КАПИТАЛ»	7722478328	13	4	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
16	КПК «СОВЕТ»	2460098567	13	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
17	КПК «1-Й ДВ»	2727019368	11	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
18	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ»	5024208984	9	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
19	КПК «АГРОРУСЬ»	5001133073	8	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
20	КПК «НАРОДНАЯ КАССА»	4312133677	8	4	2	50,0	0	0,0	2	50,0	1	50,0	1	25,0
21	КПК «ПРОГРЕСС СЕРВИС»	6680003920	8	3	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0



1.3. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
22	КПК «Медфарм»	5027290352	8	7	4	57,1	2	28,6	1	14,3	0	0,0	0	0,0
23	КПК «АГРОРУСЬ»	5022061327	7	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
24	КПК «АЛЬЯНС ГРУПП»	7720292448	6	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
25	КПК «ЕДИНСТВО КАПИТАЛ»	9715319627	6	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
26	КПК «ФИНАНСИНВЕСТ»	1901115520	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
27	КПК «НАРСБЕР ИВАНОВО»	3702244564	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
28	КПК «ЮГРА»	8602285809	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
29	КПК «ФЕДЕРАЦИЯ»	1901138736	4	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
30	КПК «ОБЕРЕГЪ»	2539071414	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
31	КПК «СИБИРСКИЙ ФОНД СБЕРЕЖЕНИЙ»	2466227924	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0



1.3. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
32	КПК «СБЕРКРЕДИТСОЮЗ»	7723781599	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
33	КПК «НАРСБЕР»	4401194022	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
34	КПК «СБЕРЪКНИЖКА»	7816645863	3	2	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0
35	КПК «СБЕРФОНД «АВРОРА»	7842121320	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
36	КПК «НАДЁЖНЫЙ СОЮЗ»	5040163226	3	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
37	КПК «ПЕНСИОННАЯ СБЕРКАССА»	3461007540	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
38	КПК «ЗЕНИТ»	1001337785	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
39	КПК «МИР»	7536170889	2	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
40	НКО КПК «СОЮЗ-ЗБЕРЗАЙМ»*	5603041380	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
41	НО КПК «ДОВЕРИЕ24»	3304026430	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 15.12.2022



1.3. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
42	КПК «ЕВРОПЕЙСКИЙ»	3801139137	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
43	КПК «МСА»	5001132249	2	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
44	КПК «ФИНАНСОВЫЙ РЕСУРС»	9709048538	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
45	КПК «АЛЬЯНС КАПИТАЛ»	6612036188	2	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
46	КПК «ПЕНСИОННЫЙ КАПИТАЛ»	7118017467	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
47	КПК «ПРОГРЕСС»	6680007548	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
48	КПК «АВРОРА»	5503170914	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
49	КПК «АГРОРУСЬ»	5032312450	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
50	КПК «НАРОДНАЯ КАССА»	7721526025	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
51	КПК «ЗЕНИТ»*	7325162617	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0

* Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 27.01.2023



1.3. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
52	КПК «ФЛАГМАН»	3662261803	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
53	КПК «ССК»	9718016719	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
54	КПК «СКПП»	5001132337	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
55	КПК «ОГНИ СИБИРИ»	5032324487	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
56	КПК «ВОЛЖСКИЙ КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ»	3445119736	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
57	КПК «ГОРОДСКАЯ СБЕРКАССА»	7710911018	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
58	КПК «ЧЕСТНЫЙ КАПИТАЛ»	7806535484	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
59	КПК «ДЕНЬГИ ИНВЕСТ»	4345393529	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
60	КПК «КОНДОПОГА»	1003102845	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
61	КПК «ПМОВК»	5190921937	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
62	КПК «СТИМУЛ»	3527018866	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0



1.3. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
63	КПК «ПАНДА»	6671164618	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
64	КПК «ЛИДЕР»	6442012211	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
65	КПК «ДОБРЫНЯ»	7727301973	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
66	КПК «ЦЕНТРАЛЬНАЯ СБЕРКАССА»	1658148311	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
67	КПК «ПРОСТОР»	7727394230	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
68	КПК «ГОСОТДЕЛЕНИЕ»	3810310542	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
69	КПК «СБЕРАГРО»	9701132989	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
70	КПК «АРКА»	9710079403	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
71	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНАЯ ИННОВАЦИОННАЯ КОРПОРАЦИЯ»	7707429830	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
72	КПК «СП «НАРОДНЫЕ КАССЫ»	4212041140	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0



1.3. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
73	КПК «ЭКСПРЕСС КРЕДИТ»	7460010057	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
74	КПК «СТАВРОПОЛЬЕ»*	7708270046	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
75	КПК «СТРОЙИНВЕСТФИНАНС»*	7722852053	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
76	КПК «ФАВОРИТ»	2465332235	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
77	КПК ПЕРВЫЙ ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ	2536293521	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
78	КПК «ФИНАНС ИНВЕСТ»	6234169740	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
79	КПКГ «ВЗАИМОКРЕДИТ»	1215083915	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
80	НО КПК «НФК»	4401153763	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
81	КПК «НАРОДНЫЙ»	7728383753	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
82	КПК «ФОНД ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ»	6678102434	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 19.08.2021

** Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 12.09.2016



1.3. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
83	КПК «СБЕРФИН»	5012100263	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
84	КПК «ЦКС»	2465264472	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
85	КПК «ДОВЕРИЕ»	7826145482	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
86	КПК «НАДЕЖНЫЕ СБЕРЕЖЕНИЯ»	7702455442	1	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
87	КПК «ДОМ СБЕРЕЖЕНИЙ»	9729168086	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
88	КПК КРЕДИТНЫЙ ДОМ «ПАРТНЕРЪ»	4303005277	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
89	КПК «ЗОЛОТОЙ РУБЛЬ»	1838009074	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
90	КПКГ «КРЕДИТНЫЙ ЦЕНТР»*	1660095988	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
91	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ»	4345471777	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
92	КПКГ «ГОРЗАЙМ УРАЛ»	1655335521	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
93	КПК «СБЕРКНИЖКА»**	7842503745	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 20.02.2018

** Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 10.09.2021



1.3. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
94	КПК «ГАРАНТ»	2631801535	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
95	КПК «ИМПУЛЬС»	9717000360	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
96	ИКПК «СРВК»	7729699164	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
97	КПК «НБ»	3525254265	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
98	КПК «ФИНКОМ»	2452041253	0	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (КПК):			626	177	128	72,3	7	4,0	42	23,7	17	40,5	6	3,4



1.4. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (ломбарды)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
516			153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
ЛОМБАРДЫ														
1	ООО «ЛОМБАРД АСС»	7814642673	9	7	0	0,0	7	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	ООО «ЛОМБАРД ВЫГОДА»	7806275525	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	ООО «ВАШ ЛОМБАРД»	7451281935	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	ООО «РОСТ ЛОМБАРД-СЕРВИС»	4401133855	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	ООО «РОСТ»*	0276919909	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
6	ООО «СТУДИЯ ЮВЕЛИРНОГО ИСКУССТВА* ЛОМБАРД»	2537078679	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
7	ООО «ЛОМБАРД «КОШЕЛЁКЪ»	6312173391	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
8	ООО ЛОМБАРД «ЗОЛОТОЙ СТАНДАРТ»	9728020859	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
9	ООО ЛОМБАРД «КОНТО»	2726004136	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
10	ООО «НАШ ЛОМБАРД»	2366006657	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
11	ООО «РЕСЕЙЛ»	7708389475	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом ОД-1521 от 19.07.2022 исключил из государственного реестра ломбардов сведения о финансовой организации



1.4. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (ломбарды)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
ЛОМБАРДЫ														
12	ООО «ПЕРВЫЙ ЮВЕЛИРНЫЙ ЛОМБАРД»	7703805756	0	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (Ломбарды):			20	8	0	0,0	7	87,5	1	12,5	1	100,0	1	12,5



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
1	ПАО Сбербанк	7707083893	2 625	944	149	15,8	652	69,1	143	15,1	28	19,6	13	1,4
2	Банк ВТБ (ПАО)	7702070139	1 619	638	87	13,6	489	76,7	62	9,7	16	25,8	1	0,2
3	ПАО «Совкомбанк»	4401116480	1 372	554	177	32,0	328	59,2	49	8,8	7	14,3	0	0,0
4	АО «АЛЬФА-БАНК»	7728168971	1 028	406	85	20,9	278	68,5	43	10,6	6	14,0	0	0,0
5	АО «Тинькофф Банк»	7710140679	890	273	73	26,7	142	52,0	58	21,3	25	43,1	21	7,7
6	АО «Почта Банк»	3232005484	724	361	64	17,7	236	65,4	61	16,9	27	44,3	0	0,0
7	АО «Россельхозбанк»	7725114488	708	442	200	45,2	220	49,8	22	5,0	0	0,0	0	0,0
8	ПАО «Промсвязьбанк»	7744000912	397	190	90	47,4	88	46,3	12	6,3	1	8,3	0	0,0
9	ПАО Банк «ФК Открытие»	7706092528	374	113	33	29,2	66	58,4	14	12,4	1	7,1	0	0,0
10	Банк ГПБ (АО)	7744001497	361	175	50	28,6	119	68,0	6	3,4	0	0,0	0	0,0
11	ПАО РОСБАНК	7730060164	342	158	40	25,3	101	63,9	17	10,8	6	35,3	0	0,0



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
12	ООО «ХКФ Банк»	7735057951	292	104	39	37,5	52	50,0	13	12,5	3	23,1	0	0,0
13	КБ «Ренессанс Кредит» (ООО)	7744000126	283	135	96	71,1	26	19,3	13	9,6	2	15,4	0	0,0
14	ПАО «МТС-Банк»	7702045051	219	62	18	29,0	33	53,2	11	17,8	0	0,0	0	0,0
15	АО «Райффайзенбанк»	7744000302	211	95	41	43,1	47	49,5	7	7,4	3	42,9	1	1,1
16	КБ «ЛОКО-Банк» (АО)	7750003943	161	70	39	55,7	24	34,3	7	10,0	0	0,0	0	0,0
17	АО «ОТП Банк»	7708001614	150	50	5	10,0	37	74,0	8	16,0	2	25,0	0	0,0
18	ПАО «БАНК УРАЛСИБ»	0274062111	140	66	28	42,4	26	39,4	12	18,2	1	8,3	0	0,0
19	ООО «ДРАЙВ КЛИК БАНК»	6452010742	134	47	13	27,6	31	66,0	3	6,4	1	33,3	0	0,0
20	АО «Банк Русский Стандарт»	7707056547	130	34	5	14,7	19	55,9	10	29,4	1	10,0	0	0,0
21	АО «Экспобанк»	7708397772	106	45	4	8,9	40	88,9	1	2,2	1	100,0	0	0,0
22	ПАО КБ «УБРИР»	6608008004	103	49	10	20,4	34	69,4	5	10,2	1	20,0	0	0,0



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
23	ПАО «АК БАРС» БАНК	1653001805	97	48	23	47,9	22	45,8	3	6,3	0	0,0	0	0,0
24	«Азиатско-Тихоокеанский Банк» (АО)	2801023444	74	28	5	17,9	21	75,0	2	7,1	0	0,0	0	0,0
25	АО «РН Банк»	5503067018	63	42	15	35,7	21	50,0	6	14,3	0	0,0	0	0,0
26	АО «МинБанк»	7725039953	59	30	20	66,6	8	26,7	2	6,7	0	0,0	0	0,0
27	ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	7734202860	58	21	1	4,8	17	80,9	3	14,3	0	0,0	0	0,0
28	АО «Банк ДОМ.РФ»	7725038124	57	18	0	0,0	13	72,2	5	27,8	0	0,0	0	0,0
29	АО «Кредит Европа Банк (Россия)»	7705148464	50	24	8	33,3	12	50,0	4	16,7	2	50,0	0	0,0
30	ПАО Банк ЗЕНИТ	7729405872	42	18	2	11,1	15	83,3	1	5,6	1	100,0	0	0,0
31	АО ЮниКредит Банк	7710030411	42	13	2	15,4	11	84,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
32	АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	7736046991	41	14	2	14,3	10	71,4	2	14,3	1	50,0	0	0,0
33	ПАО «БыстроБанк»	1831002591	37	19	6	31,6	11	57,9	2	10,5	0	0,0	0	0,0



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
34	КИВИ Банк (АО)	3123011520	35	6	0	0,0	3	50,0	3	50,0	0	0,0	0	0,0
35	АО «БКС Банк»	5460000016	35	15	4	26,6	10	66,7	1	6,7	0	0,0	0	0,0
36	ПАО «Банк «Санкт-Петербург»	7831000027	35	14	2	14,3	9	64,3	3	21,4	0	0,0	0	0,0
37	АО «СМП Банк»	7750005482	34	15	7	46,6	4	26,7	4	26,7	1	25,0	0	0,0
38	АО КБ «РУСНАРБАНК»	7744002211	30	12	1	8,3	11	91,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
39	ПАО Банк Синара	6608003052	28	22	2	9,1	19	86,4	1	4,5	0	0,0	0	0,0
40	РНКО «Платежный Центр» (ООО)	2225031594	27	9	0	0,0	8	88,9	1	11,1	0	0,0	0	0,0
41	АО «Банк БЖФ»	7709056550	24	9	5	55,6	1	11,1	3	33,3	1	33,3	1	11,1
42	АО КБ «Ситибанк»	7710401987	20	6	2	33,3	3	50,0	1	16,7	0	0,0	0	0,0
43	ООО НКО «Юмани»	7750005725	20	6	1	16,7	3	50,0	2	33,3	2	100,0	0	0,0
44	Банк СОЮЗ (АО)	7714056040	18	10	1	10,0	4	40,0	5	50,0	0	0,0	0	0,0



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
45	ПАО АКБ «Металлинвестбанк»	7709138570	18	11	7	63,6	4	36,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
46	Банк «ТРАСТ» (ПАО)	7831001567	17	3	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0
47	ООО «Фольксваген Банк РУС»	7750005605	15	9	2	22,2	3	33,3	4	44,5	0	0,0	0	0,0
48	ПАО «Норвик Банк»	4346001485	15	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
49	АО «БАНК СГБ»	3525023780	15	5	3	60,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
50	АО МС Банк Рус	7744001105	13	8	3	37,5	5	62,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
51	ПАО АКБ «АВАНГАРД»	7702021163	13	7	5	71,4	1	14,3	1	14,3	0	0,0	0	0,0
52	Банк «ВБРР» (АО)	7736153344	13	6	4	66,7	2	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
53	РНКБ Банк (ПАО)	7701105460	12	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
54	Банк «Левобережный» (ПАО)	5404154492	12	3	0	0,0	1	33,3	2	66,7	2	100,0	0	0,0
55	ТКБ БАНК ПАО	7709129705	12	5	0	0,0	5	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
56	ООО «ОЗОН БАНК»	9703077050	11	3	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
57	АО «Тойота Банк»	7750004136	10	4	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
58	ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк»	2539013067	9	6	2	33,3	2	33,3	2	33,3	0	0,0	0	0,0
59	АО «БМ-Банк»	7702000406	9	2	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0
60	Таврический Банк (АО)	7831000108	9	4	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
61	ООО НКО «ПэйПал РУ»	7750005796	8	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
62	АО «Банк Акцепт»	5405114781	8	5	3	60,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
63	ПАО «БАЛТИНВЕСТБАНК»	7831001415	8	4	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
64	АО БАНК «СНГБ»	8602190258	8	3	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0
65	АО МОСОБЛБАНК	7750005588	8	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
66	АО КБ «Солидарность»	6316028910	8	5	1	20,0	4	80,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
67	АО «РЕАЛИСТ БАНК»	3801002781	8	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
68	ООО «банк Раунд»	7712002554	8	3	0	0,0	0	0,0	3	100,0	3	100,0	3	100,0
69	КБ «Кубань Кредит» ООО	2312016641	7	3	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0
70	АО «ВУЗ-банк»	6608007473	7	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
71	АО «НС Банк»	7744001024	6	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
72	АКБ «ФОРА-БАНК» (АО)	7704113772	6	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	1	100,0	1	50,0
73	ОАО АКБ «ПРОБИЗНЕСБАНК»*	7729086087	6	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
74	АО «Банк ФИНАМ»	7709315684	5	3	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
75	ПАО КБ «Центр-инвест»	6163011391	5	3	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0
76	МОРСКОЙ БАНК (АО)	7714060199	5	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
77	Банк «КУБ» (АО)	7414006722	4	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-2071 от 12.08.2015 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:										Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %				
					3	4	5	6	7	8	9	10			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
516			153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
78	КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО)	3906098008	4	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
79	АО КБ «ЮНИСТРИМ»	7750004009	4	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
80	ООО НКО «Мобильная карта»	7835905228	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
81	АО КБ «Пойдём!»	5401122100	4	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
82	КБ «Москоммерцбанк» (АО)	7750005612	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
83	ООО Банк Оранжевый	3803202000	4	2	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
84	АО «Солид Банк»	4101011782	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
85	ПАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»	7831000080	3	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
86	ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК»	7421000200	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
87	«СДМ-Банк» (ПАО)	7733043350	2	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
88	ООО «Хакасский муниципальный банк»	1901036580	2	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
89	АО «Датабанк»	1835047032	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
90	АО «Тимер Банк»	1653016689	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
91	АО КБ «ИНТЕРПРОМБАНК»*	7704132246	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
92	ООО «НКО «Вестерн Юнион ДП Восток»	7727067410	2	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
93	АО КБ «Модульбанк»	2204000595	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
94	АО «АБ «РОССИЯ»	7831000122	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
95	АО Банк «Развитие-Столица»	7709345294	2	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
96	АО «Автоградбанк»	1650072068	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
97	АКБ «Ланта-Банк» (АО)	7705260427	2	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
98	ООО «АТБ» Банк	7727038017	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
99	НКО «Платежи и Расчеты» (АО)	6316049606	2	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-691 от 16.04.2021 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:								Из графы 7:	
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
516			153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
100	«Банк Заречье» (АО)	1653016664	2	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
101	Банк РСБ 24 (АО)*	7706193043	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
102	АО КБ «АГРОПРОМКРЕДИТ»	5026014060	2	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
103	АО КБ «Хлынов»	4346013603	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
104	АО «Банк «Вологжанин»	3525030681	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
105	ИНВЕСТТОРГБАНК АО	7717002773	2	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
106	АО «Банк Интеза»	7708022300	2	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
107	ООО РНКО «Платежный Стандарт»**	5410495331	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
108	ООО «БМВ БАНК»	5047093433	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
109	АО «АКТИВ БАНК»***	1326024785	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
110	ПАО «ОФК БАНК»****	7744001419	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом ОД-3095 от 10.11.2015 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций
** Банк России приказом № ОД-2172 от 25.12.2020 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций
*** Банк России приказом № ОД-1267 от 25.06.2021 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций
**** Банк России приказом № ОД-953 от 16.04.2018 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
111	СВЯЗНОЙ БАНК (АО)*	7712044762	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
112	АО «Кузнецкбизнесбанк»	4216004076	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
113	ООО КБ «АйМаниБанк»**	0411005333	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
114	АО «Газэнергобанк»	4026006420	1	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
115	ООО КБ «РостФинанс»	2332006024	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
116	ПАО «Банк «Екатеринбург»	6608005109	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
117	Эс-Би-Ай Банк ООО	7708013592	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
118	Банк ИПБ (АО)	7724096412	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
119	ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»	1840056378	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
120	АО «Нордеа Банк»***	7744000398	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом № ОД-3290 от 24.11.2015 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций
 ** Банк России приказом № ОД-3414 от 05.10.2016 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций
 *** Банк России приказом № ОД-695 от 16.04.2021 аннулировал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:										Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %				
					3	4	5	6	7	8	9	10			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
121	ББР Банк (АО)	3900001002	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
122	«Северный Народный Банк» (АО)	1101300820	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
123	АО «САРОВБИЗНЕСБАНК»	5254004350	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
124	АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО)	7706028882	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
125	ООО КБ «ПЛАТИНА»*	7705012216	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
126	АО «Экономбанк»	6450013459	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
127	ООО КБЭР «Банк Казани»	1653018661	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
128	«АНКОР БАНК» (АО)**	1653017097	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
129	АО КБ «РОСИНТЕРБАНК»***	7744000736	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России приказом № ОД-1938 от 17.09.2021 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций

** Банк России приказом № ОД-550 от 03.03.2017 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций

*** Банк России приказом № ОД-3141 от 19.09.2016 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций



1.5. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
130	АО «ПЕРВОУРАЛЬСКБАНК»	6625000100	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
131	ООО НКО «Расчетные Решения»	7750005860	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
132	МП Банк (ООО)	7750005845	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
133	АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО	1435138944	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
134	НКО «МОНЕТА» (ООО)	1215192632	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
135	УАКБ «УНИКОМБАНК»*	5000000384	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
136	АО «Эксперт Банк»**	5502051657	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
137	АО КБ «ИС Банк»	7744001673	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
138	«Мерседес-Бенц Банк Рус» ООО	7750004190	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (КО):			13 717	5 554	1 496	26,9	3 393	61,1	665	12,0	148	22,3	43	0,8

* Запись о регистрации кредитной организации аннулирована в соответствии с документом № 2037711013096 от 24.10.2003

** Банк России приказом ОД-2519 от 01.11.2019 отзывал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций



1.6. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность НПФ)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
516			153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ														
1	АО «НПФ «Открытие»	7704300571	31	10	6	60,0	4	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	АО «НПФ Сбербанк»	7725352740	24	7	1	14,3	4	57,1	2	28,6	0	0,0	0	0,0
3	АО «НПФ Эволюция»	7706415377	18	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	АО «НПФ «БУДУЩЕЕ»	7707492166	11	4	0	0,0	3	75,0	1	25,0	1	100,0	0	0,0
5	АО «НПФ «ДОСТОЙНОЕ БУДУЩЕЕ»	7704300652	11	2	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
6	АО НПФ ВТБ Пенсионный фонд	7709445387	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
7	АО «НПФ ГАЗФОНД пенсионные накопления»	7726486023	4	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
8	АО «НПФ «Алмазная осень»	1433009894	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
9	АО НПФ «Атомфонд»	9705044518	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
10	АО «НПФ «БЛАГОСОСТОЯНИЕ»	7707424367	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
11	АО «НПФ «ПЕРСПЕКТИВА»	6686058813	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0



1.6. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность НПФ)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн., шт.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
				ВСЕГО количество решений, шт.	Из графы 2:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя, шт. / %		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя, шт. / %		Из графы 7: Прекращение в связи с непредоставл. сведений, шт. / %		Прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией, шт. / %	
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	516		153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ														
12	АО «НПФ «Транснефть»	9705044356	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
13	АО «НПФ ГАЗФОНД»	7726445147	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
14	АО «НПФ «Сургутнефтегаз»	8602998609	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (НПФ):			111	25	7	28,0	15	60,0	3	12,0	1	33,3	0	0,0
Организации, осуществляющие иные виды деятельности			1 153	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Наименование организации не указано			215	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ВСЕГО			153 168	104 915	36 112	34,4	57 256	54,6	11 547	11,0	1 604	13,9	77	0,1



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
1	САО «РЕСО-Гарантия»	7710045520	5 952	437 311,3	5 203	87,4	123	2,1	1 041	17,5	867	83,3	42	4,8	0,7
	в том числе по ОСАГО:		5 502	395 320,5	4 826	87,7	118	2,1	944	17,2	802	85,0	34	4,2	0,6
2	ПАО СК «Росгосстрах»	7707067683	5 515	618 862,8	4 619	83,8	142	2,6	1 042	18,9	953	91,5	33	3,5	0,6
	в том числе по ОСАГО:		5 074	575 656,4	4 295	84,6	114	2,2	980	19,3	901	91,9	30	3,3	0,6
3	АО «АльфаСтрахование»	7713056834	3 847	372 896,6	3 486	90,6	26	0,7	657	17,1	596	90,7	31	5,2	0,8
	в том числе по ОСАГО:		3 647	355 333,1	3 295	90,3	24	0,7	629	17,2	568	90,3	29	5,1	0,8
4	САО «ВСК»	7710026574	3 510	326 353,5	2 557	72,8	193	5,5	1 561	44,5	1 348	86,4	44	3,3	1,3
	в том числе по ОСАГО:		3 143	301 213,5	2 252	71,7	183	5,8	1 442	45,9	1 253	86,9	36	2,9	1,1
5	АО «СОГАЗ»	7736035485	2 733	252 358,3	2 259	82,7	193	7,1	420	15,4	377	89,8	13	3,4	0,5
	в том числе по ОСАГО:		2 479	227 382,9	2 060	83,1	173	7,0	362	14,6	335	92,5	7	2,1	0,3



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
6	СПАО «Ингосстрах»	7705042179	2 358	236 683,5	2 030	86,1	22	0,9	474	20,1	391	82,5	17	4,3	0,7
	в том числе по ОСАГО:		2 175	221 428,7	1 871	86,0	20	0,9	445	20,5	365	82,0	16	4,4	0,7
7	ПАО «Группа Ренессанс Страхование»	7725497022	1 573	170 579,5	1 072	68,2	217	13,8	474	30,1	399	84,2	3	0,8	0,2
	в том числе по ОСАГО:		1 416	150 819,2	981	69,3	195	13,8	448	31,6	385	85,9	2	0,5	0,1
8	ООО «СК «Согласие»	7706196090	1 504	196 438,6	977	65,0	101	6,7	786	52,3	623	79,3	34	5,5	2,3
	в том числе по ОСАГО:		1 376	178 412,2	901	65,5	97	7,0	719	52,3	582	80,9	32	5,5	2,3
9	АО «ГСК «Югория»	8601023568	1 120	110 936,7	807	72,1	22	2,0	459	41,0	381	83,0	18	4,7	1,6
	в том числе по ОСАГО:		1 027	99 771,8	747	72,7	21	2,0	410	39,9	342	83,4	15	4,4	1,5
10	АО «МАКС»	7709031643	1 042	88 497,5	689	66,1	74	7,1	570	54,7	471	82,6	24	5,1	2,3
	в том числе по ОСАГО:		1 002	83 881,8	666	66,5	70	7,0	549	54,8	456	83,1	23	5,0	2,3



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %	в том числе (из графы 1):								
								ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО				
										количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				11	12	13	
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																
11	АО «Тинькофф Страхование»	7704082517	893	87 413,1	702	78,6	32	3,6	252	28,2	196	77,8	12	6,1	1,3	
	в том числе по ОСАГО:		849	81 391,0	671	79,0	32	3,8	240	28,3	189	78,8	10	5,3	1,2	
12	«Совкомбанк страхование» (АО)	7812016906	568	64 566,3	409	72,0	44	7,7	110	19,4	85	77,3	1	1,2	0,2	
	в том числе по ОСАГО:		518	61 098,5	389	75,1	36	6,9	95	18,3	73	76,8	1	1,4	0,2	
13	АО «СО «Талисман»	1655004449	517	51 133,1	309	59,8	113	21,9	172	33,3	160	93,0	1	0,6	0,2	
	в том числе по ОСАГО:		517	51 133,1	309	59,8	113	21,9	172	33,3	160	93,0	1	0,6	0,2	
14	ПАО «САК «Энергогарант»	7705041231	308	32 339,0	238	77,3	8	2,6	109	35,4	90	82,6	7	7,8	2,3	
	в том числе по ОСАГО:		281	29 061,5	215	76,5	7	2,5	105	37,4	87	82,9	7	8,0	2,5	
15	ООО СК «Сбербанк страхование жизни»	7744002123	275	25 879,9	157	57,1	71	25,8	100	36,4	66	66,0	38	57,6	13,8	



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
16	ООО Страховая Компания «Гелиос»	7705513090	272	32 420,8	222	81,6	15	5,5	79	29,0	74	93,7	2	2,7	0,7
	в том числе по ОСАГО:		264	31 935,3	215	81,4	14	5,3	76	28,8	71	93,4	1	1,4	0,4
17	ООО СК «СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ»	7706810747	259	17 379,6	219	84,6	8	3,1	23	8,9	16	69,6	1	6,3	0,4
	в том числе по ОСАГО:		141	9 245,0	109	77,3	6	4,3	23	16,3	16	69,6	1	6,3	0,7
18	ООО «Зетта Страхование»	7710280644	251	28 051,8	187	74,5	3	1,2	115	45,8	99	86,1	11	11,1	4,4
	в том числе по ОСАГО:		223	22 962,3	169	75,8	3	1,3	97	43,5	86	88,7	9	10,5	4,0
19	АО СК «Армеец»	1656000493	226	30 992,9	66	29,2	12	5,3	100	44,2	81	81,0	2	2,5	0,9
	в том числе по ОСАГО:		226	30 992,9	66	29,2	12	5,3	100	44,2	81	81,0	2	2,5	0,9



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %	в том числе (из графы 1):								
								ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО				
										количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	9	10	11
7	8	9	10	11	12	13										
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																
20	ООО «Абсолют Страхование»	7728178835	220	18 335,4	82	37,3	35	15,9	37	16,8	30	81,1	0	0,0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		184	13 729,4	73	39,7	31	16,8	28	15,2	24	85,7	0	0,0	0,0	
21	АО СК «Чулпан»	1644001196	168	18 481,8	149	88,7	1	0,6	6	3,6	5	83,3	0	0,0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		165	18 238,1	146	88,5	1	0,6	6	3,6	5	83,3	0	0,0	0,0	
22	ООО «СК «Ренессанс Жизнь»	7725520440	162	9 482,0	130	80,2	11	6,8	46	28,4	40	87,0	7	17,5	4,3	
23	АО «Страховая бизнес группа»	3666068423	133	11 277,9	7	5,3	4	3,0	19	14,3	14	73,7	2	14,3	1,5	
	в том числе по ОСАГО:		133	11 277,9	7	5,3	4	3,0	19	14,3	14	73,7	2	14,3	1,5	
24	АО «СК «Астро-Волга»	6315232133	105	9 602,0	54	51,4	1	1,0	68	64,8	46	67,6	3	6,5	2,9	
	в том числе по ОСАГО:		105	9 602,0	54	51,4	1	1,0	68	64,8	46	67,6	3	6,5	2,9	



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
25	АО «СК ГАЙДЕ»	7809016423	101	7 824,8	52	51,5	7	6,9	48	47,5	33	68,8	3	9,1	3,0
	в том числе по ОСАГО:		97	7 607,1	49	50,5	7	7,2	47	48,5	33	70,2	3	9,1	3,1
26	ООО РСО «ЕВРОИНС»	7714312079	94	11 182,8	55	58,5	0	0,0	27	28,7	23	85,2	0	0,0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		81	10 613,6	50	61,7	0	0,0	21	25,9	19	90,5	0	0,0	0,0
27	ООО «АльфаСтрахование-Жизнь»	7715228310	90	6 212,4	73	81,1	3	3,3	40	44,4	38	95,0	14	36,8	15,6
28	АО СК «БАСК»	4202000716	89	10 140,6	74	83,1	6	6,7	22	24,7	18	81,8	0	0,0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		88	10 134,6	73	83,0	6	6,8	22	25,0	18	81,8	0	0,0	0,0
29	АО «ОСК»	6312013969	81	9 447,1	57	70,4	6	7,4	35	43,2	31	88,6	2	6,5	2,5
	в том числе по ОСАГО:		73	8 807,3	51	69,9	6	8,2	35	47,9	31	88,6	2	6,5	2,7



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
30	ООО СК «ГАЗПРОМ СТРАХОВАНИЕ»	7702263726	80	8 435,9	69	86,3	4	5,0	5	6,3	3	60,0	0	0,0	0,0
31	АО СК «Двадцать первый век»	7817021522	75	5 710,8	50	66,7	3	4,0	15	20,0	7	46,7	0	0,0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		71	5 474,3	50	70,4	3	4,2	13	18,3	7	53,8	0	0,0	0,0
32	АО «Боровицкое страховое общество»	7714034590	39	5 334,7	5	12,8	7	17,9	10	25,6	9	90,0	0	0,0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		36	5 125,8	5	13,9	6	16,7	9	25,0	8	88,9	0	0,0	0,0
33	ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни»	7706548313	33	3 202,3	23	69,7	7	21,2	7	21,2	6	85,7	1	16,7	3,0
34	ООО «СФ «Адонис»	5905013608	20	3 132,3	14	70,0	0	0,0	12	60,0	9	75,0	3	33,3	15,0
	в том числе по ОСАГО:		20	3 132,3	14	70,0	0	0,0	12	60,0	9	75,0	3	33,3	15,0



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):							
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО			
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																
35	САО «Медэкспресс»		20	2 403,0	1	5,0	4	20,0	1	5,0	1	100,0	0	0,0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:	7803025365	19	2 387,3	1	5,3	4	21,1	1	5,3	1	100,0	0	0,0	0,0	
36	ООО «СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ»	7729503816	19	2 184,1	1	5,3	3	15,8	2	10,5	2	100,0	0	0,0	0,0	
37	ООО «СК «ИНГОССТРАХ - ЖИЗНЬ»	7702501628	19	1 156,8	10	52,6	0	0,0	10	52,6	8	80,0	0	0,0	0,0	
38	ООО «ВСК - Линия жизни»	7730175542	15	2 596,4	1	6,7	5	33,3	15	100,0	12	80,0	1	8,3	6,7	
39	ООО «СК КАРДИФ»	7714701780	13	755,2	6	46,2	3	23,1	4	30,8	4	100,0	0	0,0	0,0	
40	ООО СК «Согласие-Вита»	7706217093	13	2 276,6	9	69,2	0	0,0	5	38,5	5	100,0	0	0,0	0,0	
41	АО «Русский Стандарт Страхование»	7703370086	12	743,8	5	41,7	0	0,0	10	83,3	8	80,0	4	50,0	33,3	



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):							
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО			
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	9	10
7	8	9	10	11	12	13										
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																
42	АО «ПОЛИС-ГАРАНТ»*	7736203789	12	1 853,6	9	75,0	1	8,3	2	16,7	0	0,0	0	0,0	0,0	
43	АО «СК «ПАРИ»	7704041020	11	1 944,1	8	72,7	0	0,0	3	27,3	2	66,7	1	50,0	9,1	
	в том числе по ОСАГО:		10	1 675,6	7	70,0	0	0,0	3	30,0	2	66,7	1	50,0	10,0	
44	АО СК «РСХБ-Страхование»	3328409738	11	279,9	9	81,8	1	9,1	9	81,8	9	100,0	1	11,1	9,1	
45	ООО «РБ Страхование Жизни»	7706625952	9	325,2	8	88,9	0	0,0	5	55,6	5	100,0	1	20,0	11,1	
46	АО «УРАЛСИБ Жизнь»	7728534829	8	555,6	5	62,5	1	12,5	5	62,5	5	100,0	0	0,0	0,0	
47	ООО «Совкомбанк страхование жизни»	7702639270	7	767,0	4	57,1	1	14,3	4	57,1	4	100,0	0	0,0	0,0	

* Банк России приказом ОД-166 от 03.02.2023 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):							
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО			
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	9	10
7	8	9	10	11	12	13										
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																
48	ООО «СК «ИНСАЙТ»	7704449282	6	753,1	3	50,0	0	0,0	2	33,3	0	0,0	0	0,0	0,0	
49	ООО СК «АСКОР»	7714829011	6	149,5	6	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
50	ООО «МАКС-ЖИЗНЬ»	7724510200	5	1 120,8	3	60,0	0	0,0	5	100,0	5	100,0	2	40,0	40,0	
51	ООО «ППФ Страхование жизни»	7744001803	5	480,3	5	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
52	АО СГ «Спасские ворота»	8901010104	4	1 248,2	0	0,0	2	50,0	2	50,0	2	100,0	0	0,0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		4	1 248,2	0	0,0	2	50,0	2	50,0	2	100,0	0	0,0	0,0	
53	АО СК «Альянс»	7702073683	4	701,4	3	75,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
54	ООО «СК «Гранта»	1655230261	4	512,2	3	75,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
55	ООО «Страховая компания «Кредит Европа Лайф»	7705784734	4	483,7	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):							
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО			
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				12	13	
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																
56	ООО «СК «Капитал-полис»	7838066700	3	525,7	2	66,7	0	0,0	1	33,3	1	100,0	0	0,0	0,0	
57	ООО «СК «Мегарусс-Д»	7702848563	3	150,2	2	66,7	0	0,0	2	66,7	2	100,0	0	0,0	0,0	
58	ООО «СК «Райффайзен Лайф»	7704719732	3	179,4	1	33,3	0	0,0	2	66,7	1	50,0	0	0,0	0,0	
59	АО «СК «Ю-Лайф»	8601027509	2	278,6	1	50,0	0	0,0	1	50,0	1	100,0	0	0,0	0,0	
60	ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»	1658131075	2	100,6	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
61	ООО «МСГ»	7713291235	2	482,5	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
62	ООО «СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «АРСЕНАЛЬ»	7705512995	2	332,3	1	50,0	0	0,0	1	50,0	1	100,0	0	0,0	0,0	
63	ООО СК «Росгосстрах Жизнь»	7743504307	2	108,6	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен, шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
64	ООО СК «УРАЛСИБ СТРАХОВАНИЕ»	7606001534	2	72,2	2	100,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0	2	100,0	100,0
65	АО «Д2 Страхование»	5407197984	1	0,8	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0	100,0
66	ООО «РСХБ-Страхование жизни»	7704447253	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
67	ООО «СК «ТИТ»	7714819895	1	94,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
68	ООО «СК ИНТЕРИ»	1655034323	1	243,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
69	ООО «Хоум Кредит Страхование»	7709323491	1	215,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
70	ООО СК «Альянс Жизнь»	7727257386	1	7,4	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (СО):															
	70		34 447	3 344 978,9	27 219	79,0	1 535	4,5	9 036	26,2	7 667	84,8	382	5,0	1,1



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):							
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО			
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
177			36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																
1	ООО МКК «АЛИЗАЙМ»	7743224902	6	4,2	6	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
2	ООО МКК «Джет Мани Микрофинанс»	5042119198	6	17,2	4	66,7	2	33,3	3	50,0	3	100,0	0	0,0	0,0	
3	ООО МКК «СМСФИНАНС»	7724351447	3	5,9	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
4	МФК «Лайм-Займ» (ООО)	7724889891	2	1,8	1	50,0	0	0,0	1	50,0	1	100,0	0	0,0	0,0	
5	ООО «Займиго МФК»	5260355389	2	0,4	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0	0	0,0	0,0	
6	ООО МКК «ДЗП-РАЗВИТИЕ 3»	7838031539	2	4,2	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0	0	0,0	0,0	
7	ООО МКК «Форвард»	1831178411	2	11,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
8	ООО МФК «ЭйрЛоанс»	7716748537	2	17,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
9	ООО МКК «Ваш инвестор»	5407487242	1	92,1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
10	ООО МКК «Выручай-Деньги»	3255517143	1	129,2	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	



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

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
11	ООО МКК «КапиталЪ-НТ»	6623106990	1	4,7	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
12	ООО МКК «Киберлэндинг»	1659182700	1	0,8	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
13	ООО МФК «ВЭББАНКИР»	7733812126	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
14	ООО МФК «Джой Мани»	5407496776	1	0,7	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
15	ООО МФК «Займер»	4205271785	1	5,4	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
16	ООО МФК «МИГКРЕДИТ»	7715825027	1	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
17	ООО МФК «ЧЕСТНОЕ СЛОВО»	7715949720	1	0,3	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (МФО):															
	17		34	296,3	17	50,0	3	8,8	13	38,2	12	92,3	0	0,0	0,0



2.3. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ															
1	КПК «КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ «ВКБ-КРЕДИТ»	3444140710	38	7 293,8	0	0,0	36	94,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
2	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ»	1655217905	10	2 601,8	0	0,0	8	80,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
3	КПК «ИНЕТИНВЕСТ»	7802562744	8	2 691,5	0	0,0	1	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
4	КПК «СОВЕТ»	2465326418	8	1 652,4	0	0,0	6	75,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
5	КПК «НАРОДНЫЙ КАПИТАЛ»	6686106432	7	1 322,0	0	0,0	5	71,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
6	КПК «ИНВЕСТОР»	2209039123	6	1 887,7	0	0,0	6	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
7	КПК «НАРСБЕР ВЛАДИМИР»	3329098316	6	1 105,2	0	0,0	5	83,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
8	КПК «ЛИЧНЫЙ КАПИТАЛ»	7722478328	4	1 029,1	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
9	КПК «Медфарм»	5027290352	4	737,1	0	0,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
10	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЕ ФИНАНСЫ»	5029232910	3	1 054,9	0	0,0	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0



2.3. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершённых судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ															
11	КПК «МФЦ»	7725725310	3	1 033,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
12	КПК «ЛФЦ»	7841021280	3	862,5	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
13	КПК «ПРОГРЕСС СЕРВИС»	6680003920	3	239,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
14	КПК «АГРОРУСЬ»	5022061327	2	719,3	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
15	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ»	7707396871	2	619,2	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
16	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ»	5024208984	2	500,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
17	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ»	5040171890	2	455,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
18	КПК «НАДЁЖНЫЕ СБЕРЕЖЕНИЯ»	7702455442	2	440,5	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
19	КПК «ФЕДЕРАЦИЯ»	1901138736	2	418,4	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
20	КПК «СОВЕТ»	2460098567	2	404,3	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0



2.3. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных потребительских кооперативов)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):							
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО			
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	9	10
7	8	9	10	11	12	13										
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ																
21	КПК «НАРОДНАЯ КАССА»	4312133677	2	386,8	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
22	КПК «НАДЁЖНЫЙ СОЮЗ»	5040163226	2	269,1	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
23	КПК «ФИНКОМ»	2452041253	2	243,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
24	КПК «МСА»	5001132249	1	500,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
25	КПК «АЛЬЯНС КАПИТАЛ»	6612036188	1	400,2	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
26	КПК «ВОСХОЖДЕНИЕ»	7707424247	1	271,2	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
27	КПК «МИР»	7536170889	1	100,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
28	КПК «СОДРУЖЕСТВО»	3123374788	1	30,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (КПК):																
	28		128	29 268,2	0	0,0	103	80,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	



2.4. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (ломбарды)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен, шт.			доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
ЛОМБАРДЫ *															

* В отношении ломбардов решения, подлежащие исполнению, финансовыми уполномоченными не выносились.



2.5. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):							
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО			
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %		доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																
1	АО «Россельхозбанк»	7725114488	200	5 318,4	179	89,5	9	4,5	35	17,5	34	97,1	5	14,7	2,5	
2	ПАО «Совкомбанк»	4401116480	177	7 178,5	142	80,2	9	5,1	92	52,0	85	92,4	5	5,9	2,8	
3	ПАО Сбербанк	7707083893	149	8 783,7	82	55,0	1	0,7	127	85,2	92	72,4	51	55,4	34,2	
4	КБ «Ренессанс Кредит» (ООО)	7744000126	96	5 741,0	57	59,4	0	0,0	87	90,6	83	95,4	5	6,0	5,2	
5	ПАО «Промсвязьбанк»	7744000912	90	8 716,0	45	50,0	2	2,2	68	75,6	57	83,8	10	17,5	11,1	
6	Банк ВТБ (ПАО)	7702070139	87	5 094,3	58	66,7	0	0,0	61	70,1	49	80,3	13	26,5	14,9	
7	АО «АЛЬФА-БАНК»	7728168971	85	3 455,7	61	71,8	1	1,2	41	48,2	37	90,2	4	10,8	4,7	
8	АО «Тинькофф Банк»	7710140679	73	2 600,5	14	19,2	25	34,2	30	41,1	22	73,3	0	0,0	0,0	
9	АО «Почта Банк»	3232005484	64	4 101,9	36	56,3	5	7,8	47	73,4	39	83,0	15	38,5	23,4	
10	Банк ГПБ (АО)	7744001497	50	2 493,7	36	72,0	1	2,0	22	44,0	19	86,4	7	36,8	14,0	



2.5. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
11	АО «Райффайзенбанк»	7744000302	41	3 193,6	31	75,6	0	0,0	14	34,1	13	92,9	1	7,7	2,4
12	ПАО РОСБАНК	7730060164	40	2 048,0	27	67,5	1	2,5	21	52,5	20	95,2	3	15,0	7,5
13	КБ «ЛОКО-Банк» (АО)	7750003943	39	5 331,6	18	46,2	0	0,0	28	71,8	24	85,7	0	0,0	0,0
14	ООО «ХКФ Банк»	7735057951	39	1 017,0	24	61,5	2	5,1	30	76,9	29	96,7	7	24,1	17,9
15	ПАО Банк «ФК Открытие»	7706092528	33	2 071,3	22	66,7	0	0,0	13	39,4	8	61,5	1	12,5	3,0
16	ПАО «БАНК УРАЛСИБ»	0274062111	28	1 349,1	9	32,1	0	0,0	24	85,7	20	83,3	0	0,0	0,0
17	ПАО «АК БАРС» БАНК	1653001805	23	1 151,0	22	95,7	0	0,0	2	8,7	2	100,0	0	0,0	0,0
18	АО «МИНБанк»	7725039953	20	2 081,3	9	45,0	0	0,0	17	85,0	15	88,2	2	13,3	10,0
19	ПАО «МТС-Банк»	7702045051	18	1 420,9	17	94,4	1	5,6	6	33,3	6	100,0	2	33,3	11,1
20	АО «РН Банк»	5503067018	15	1 203,4	14	93,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0



2.5. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):							
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО			
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	9	10
7	8	9	10	11	12	13										
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																
21	ООО «ДРАЙВ КЛИК БАНК»	6452010742	13	1 406,8	8	61,5	0	0,0	10	76,9	9	90,0	2	22,2	15,4	
22	ПАО КБ «УБРИР»	6608008004	10	284,6	1	10,0	0	0,0	3	30,0	3	100,0	0	0,0	0,0	
23	АО «Кредит Европа Банк (Россия)»	7705148464	8	1 510,6	2	25,0	0	0,0	6	75,0	4	66,7	0	0,0	0,0	
24	АО «СМП Банк»	7750005482	7	165,6	1	14,3	0	0,0	7	100,0	6	85,7	0	0,0	0,0	
25	ПАО АКБ «Металлинвестбанк»	7709138570	7	461,7	2	28,6	0	0,0	5	71,4	4	80,0	0	0,0	0,0	
26	ПАО «БыстроБанк»	1831002591	6	212,4	6	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
27	«Азиатско-Тихоокеанский Банк» (АО)	2801023444	5	173,5	2	40,0	0	0,0	4	80,0	4	100,0	1	25,0	20,0	
28	АО «Банк БЖФ»	7709056550	5	238,9	2	40,0	0	0,0	5	100,0	5	100,0	0	0,0	0,0	
29	АО «Банк Русский Стандарт»	7707056547	5	125,5	3	60,0	0	0,0	1	20,0	1	100,0	0	0,0	0,0	



2.5. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
30	АО «ОТП Банк»	7708001614	5	140,3	2	40,0	1	20,0	4	80,0	4	100,0	0	0,0	0,0
31	ПАО АКБ «АВАНГАРД»	7702021163	5	190,0	0	0,0	0	0,0	2	40,0	2	100,0	0	0,0	0,0
32	АО «БКС Банк»	5460000016	4	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
33	АО «Экспобанк»	7708397772	4	392,4	2	50,0	0	0,0	3	75,0	3	100,0	0	0,0	0,0
34	Банк «ВБРР» (АО)	7736153344	4	650,3	1	25,0	0	0,0	4	100,0	4	100,0	1	25,0	25,0
35	АО «Банк Акцепт»	5405114781	3	127,5	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	100,0	1	100,0	33,3
36	АО «БАНК СГБ»	3525023780	3	89,7	3	100,0	0	0,0	3	100,0	3	100,0	1	33,3	33,3
37	АО МС Банк Рус	7744001105	3	120,6	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
38	АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	7736046991	2	99,5	1	50,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0	1	50,0	50,0
39	АО КБ «Ситибанк»	7710401987	2	4,4	0	0,0	0	0,0	2	100,0	1	50,0	0	0,0	0,0



2.5. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):							
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО			
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																
40	АО ЮниКредит Банк	7710030411	2	353,3	1	50,0	0	0,0	2	100,0	1	50,0	1	100,0	50,0	
41	ООО «Фольксваген Банк РУС»	7750005605	2	20,4	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
42	ПАО «Банк «Санкт-Петербург»	7831000027	2	139,8	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
43	ПАО Банк ЗЕНИТ	7729405872	2	374,4	2	100,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0	2	100,0	100,0	
44	ПАО Банк Синара	6608003052	2	71,5	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
45	ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк»	2539013067	2	143,0	1	50,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0	0	0,0	0,0	
46	РНКБ Банк (ПАО)	7701105460	2	45,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
47	АКБ «ФОРА-БАНК» (АО)	7704113772	1	0,4	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0	
48	АО КБ «АГРОПРОМКРЕДИТ»	5026014060	1	2,9	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	



2.5. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11					12
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
49	АО КБ «РУСНАРБАНК»	7744002211	1	79,6	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
50	АО КБ «Солидарность»	6316028910	1	93,8	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
51	АО МОСОБЛБАНК	7750005588	1	10,6	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
52	Банк СОЮЗ (АО)	7714056040	1	90,9	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
53	МОРСКОЙ БАНК (АО)	7714060199	1	25,5	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
54	НКО «Платежи и Расчеты» (АО)	6316049606	1	1,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
55	ООО НКО «ЮМани»	7750005725	1	74,7	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
56	ПАО «БАЛТИНВЕСТБАНК»	7831001415	1	10,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
57	ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	7734202860	1	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
58	ПАО «Норвик Банк»	4346001485	1	147,2	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0



2.5. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность кредитных организаций)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО													
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):							
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО			
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	9	10
7	8	9	10	11	12	13										
177			36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																
59	ПАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»	7831000080	1	4,7	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
60	Таврический Банк (АО)	7831000108	1	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (КО):																
60			1 496	82 434,8	962	64,3	61	4,1	840	56,1	720	85,7	141	19,6	9,4	



2.6. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (деятельность НПФ)

№	ОРГАНИЗАЦИЯ	ИНН	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО												
			УДОВЛЕТВОРЕНИЕ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, шт.	СУММА ВЗЫСКАНИЯ размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹	ИСПОЛНЕНИЕ, шт. / %		УДОСТОВЕРЕНИЯ количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн., шт. / %		в том числе (из графы 1):						
									ОБЖАЛОВАНО количество решений фин. уполн., обжалованных финансовыми организациями и, шт. / %		СУДЕБНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ		ОТМЕНЕНО		
											количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)	отмен. шт.	доля от количества завершенных судебных дел (от графы 9), %	доля от количества решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя (от графы 1), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	177		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ															
1	АО «НПФ «Открытие»	7704300571	6	919,0	4	66,7	0	0,0	6	100,0	6	100,0	0	0,0	0,0
2	АО «НПФ Сбербанк»	7725352740	1	437,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (НПФ):															
	2		7	1 356,6	4	57,1	0	0,0	6	85,7	6	100,0	0	0,0	0,0
	ВСЕГО		36 112	3 458 334,8	28 202	78,1	1 702	4,7	9 895	27,4	8 405	84,9	523	6,2	1,4



3.1. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (страховые организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
1	Российская Федерация	134 137	99,3
1	Краснодарский край	9 258	6,8
2	г. Москва	6 378	4,7
3	Республика Башкортостан	5 894	4,4
4	Новосибирская область	5 033	3,7
5	Московская область	4 824	3,6
6	Нижегородская область	4 603	3,4
7	Республика Татарстан	4 490	3,3
8	Челябинская область	4 159	3,1
9	Приморский край	3 863	2,9
10	Ростовская область	3 661	2,7
11	Воронежская область	3 412	2,5
12	Красноярский край	3 355	2,5
13	Свердловская область	3 262	2,4
14	Архангельская область	3 219	2,4
15	г. Санкт-Петербург	3 217	2,4
16	Кемеровская область	2 782	2,1
17	Республика Марий Эл	2 637	1,9
18	Ярославская область	2 594	1,9
19	Волгоградская область	2 530	1,9
20	Оренбургская область	2 443	1,8
21	Республика Дагестан	2 372	1,8



3.1. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (страховые организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
22	Иркутская область	2 050	1,5
23	Алтайский край	1 975	1,5
24	Ставропольский край	1 839	1,4
25	Саратовская область	1 838	1,4
26	Омская область	1 760	1,3
27	Липецкая область	1 748	1,3
28	Мурманская область	1 601	1,2
29	Самарская область	1 594	1,2
30	Хабаровский край	1 534	1,1
31	Вологодская область	1 492	1,1
32	Ульяновская область	1 464	1,1
33	Кировская область	1 404	1,0
34	Владимирская область	1 382	1,0
35	Удмуртская Республика	1 313	1,0
36	Белгородская область	1 272	0,9
37	Пермский край	1 236	0,9
38	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	1 156	0,9
39	Тюменская область	1 078	0,8
40	Республика Коми	1 076	0,8
41	Калужская область	1 023	0,8
42	Смоленская область	959	0,7
43	Тверская область	891	0,7



3.1. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (страховые организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
44	Астраханская область	888	0,7
45	Пензенская область	866	0,6
46	Тульская область	839	0,6
47	Республика Адыгея	792	0,6
48	Ленинградская область	788	0,6
49	Республика Северная Осетия - Алания	761	0,6
50	Ивановская область	757	0,6
51	Курская область	725	0,5
52	Брянская область	678	0,5
53	Курганская область	665	0,5
54	Рязанская область	653	0,5
55	Тамбовская область	620	0,5
56	Томская область	620	0,5
57	Костромская область	603	0,4
58	Республика Хакасия	595	0,4
59	Республика Карелия	562	0,4
60	Камчатский край	557	0,4
61	Чувашская Республика - Чувашия	514	0,4
62	Карачаево-Черкесская Республика	485	0,4
63	Амурская область	467	0,3
64	Республика Крым	454	0,3
65	Республика Бурятия	440	0,3



3.1. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (страховые организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
66	Ямало-Ненецкий автономный округ	416	0,3
67	Калининградская область	364	0,3
68	Кабардино-Балкарская Республика	351	0,3
69	Орловская область	349	0,3
70	Чеченская Республика	341	0,2
71	Забайкальский край	335	0,2
72	Республика Мордовия	321	0,2
73	Новгородская область	308	0,2
74	Псковская область	251	0,2
75	Республика Саха (Якутия)	246	0,2
76	Республика Ингушетия	211	0,2
77	Сахалинская область	130	0,1
78	г. Севастополь	125	0,1
79	Республика Тыва	90	0,1
80	Еврейская автономная область	80	<0,1
81	Республика Калмыкия	69	<0,1
82	Республика Алтай	65	<0,1
83	Магаданская область	44	<0,1
84	Ненецкий автономный округ	34	<0,1
85	Чукотский автономный округ	6	<0,1
86	Луганская Народная Республика	1	<0,1
II	Иностранные государства	672	0,5
III	Адрес не указан	320	0,2
	ИТОГО	135 129	100,0



3.2. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (микрофинансовые организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
I	Российская Федерация	2 164	97,4
1	Московская область	238	10,7
2	г. Москва	233	10,5
3	г. Санкт-Петербург	122	5,5
4	Ростовская область	77	3,5
5	Пермский край	74	3,3
6	Краснодарский край	71	3,2
7	Челябинская область	71	3,2
8	Владимирская область	62	2,8
9	Республика Татарстан	60	2,7
10	Свердловская область	55	2,5
11	Воронежская область	48	2,2
12	Самарская область	45	2,0
13	Новосибирская область	39	1,8
14	Нижегородская область	39	1,8
15	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	37	1,7
16	Кемеровская область	36	1,6
17	Республика Башкортостан	36	1,6
18	Волгоградская область	32	1,4
19	Курская область	32	1,4
20	Белгородская область	32	1,4
21	Рязанская область	30	1,4



3.2. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (микрофинансовые организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
22	Красноярский край	30	1,4
23	Омская область	29	1,3
24	Удмуртская Республика	26	1,2
25	Иркутская область	26	1,2
26	Алтайский край	26	1,2
27	Оренбургская область	24	1,1
28	Брянская область	21	0,9
29	Саратовская область	21	0,9
30	Республика Адыгея	20	0,9
31	Тульская область	20	0,9
32	Хабаровский край	20	0,9
33	Республика Марий Эл	20	0,9
34	Вологодская область	19	0,9
35	Ленинградская область	19	0,9
36	Ульяновская область	18	0,8
37	Ставропольский край	18	0,8
38	Смоленская область	17	0,8
39	Республика Карелия	15	0,7
40	Тюменская область	15	0,7
41	Архангельская область	15	0,7
42	Костромская область	14	0,6
43	Ярославская область	14	0,6



3.2. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (микрофинансовые организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
44	Кировская область	13	0,6
45	Приморский край	13	0,6
46	Республика Крым	12	0,5
47	Томская область	12	0,5
48	Карачаево-Черкесская Республика	12	0,5
49	Забайкальский край	11	0,5
50	Республика Коми	11	0,5
51	Астраханская область	10	0,5
52	Амурская область	9	0,4
53	Тверская область	9	0,4
54	Липецкая область	9	0,4
55	Ивановская область	9	0,4
56	Мурманская область	9	0,4
57	Орловская область	8	0,4
58	Республика Мордовия	8	0,4
59	Курганская область	8	0,4
60	Новгородская область	8	0,4
61	Калининградская область	7	0,3
62	Чувашская Республика - Чувашия	7	0,3
63	Псковская область	6	0,3
64	Тамбовская область	5	0,2
65	Калужская область	5	0,2



3.2. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (микрофинансовые организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
66	г. Севастополь	5	0,2
67	Камчатский край	4	0,2
68	Пензенская область	4	0,2
69	Республика Дагестан	4	0,2
70	Сахалинская область	4	0,2
71	Республика Хакасия	3	0,1
72	Республика Саха (Якутия)	3	0,1
73	Республика Алтай	3	0,1
74	Республика Бурятия	3	0,1
75	Кабардино-Балкарская Республика	3	0,1
76	Ямало-Ненецкий автономный округ	2	0,1
77	Республика Тыва	2	0,1
78	Республика Калмыкия	2	0,1
79	Еврейская автономная область	1	0,0
80	Республика Ингушетия	1	0,0
81	Магаданская область	1	0,0
82	Республика Северная Осетия - Алания	1	0,0
83	Ненецкий автономный округ	1	0,0
II	Адрес не указан	58	2,6
	ИТОГО	2 222	100,0



3.3. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (кредитные потребительские кооперативы)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ			
I	Российская Федерация	625	99,8
1	Волгоградская область	72	11,5
2	г. Москва	67	10,7
3	г. Санкт-Петербург	56	8,9
4	Белгородская область	39	6,2
5	Красноярский край	38	6,0
6	Алтайский край	37	5,9
7	Республика Хакасия	28	4,5
8	Архангельская область	28	4,5
9	Калининградская область	27	4,3
10	Свердловская область	26	4,1
11	Владимирская область	22	3,5
12	Нижегородская область	19	3,0
13	Астраханская область	16	2,5
14	Тверская область	16	2,5
15	Хабаровский край	11	1,7
16	Кировская область	10	1,6
17	Московская область	10	1,6
18	Рязанская область	9	1,4
19	Краснодарский край	8	1,3
20	Ленинградская область	6	0,9
21	Ярославская область	6	0,9



3.3. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (кредитные потребительские кооперативы)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ			
22	Ростовская область	6	0,9
23	Томская область	5	0,8
24	Костромская область	5	0,8
25	Ивановская область	5	0,8
26	Приморский край	4	0,6
27	Оренбургская область	4	0,6
28	Кемеровская область	3	0,5
29	Ульяновская область	3	0,5
30	Иркутская область	3	0,5
31	Республика Дагестан	3	0,5
32	Орловская область	3	0,5
33	Мурманская область	3	0,5
34	Ставропольский край	2	0,3
35	Курская область	2	0,3
36	Забайкальский край	2	0,3
37	Самарская область	2	0,3
38	Новгородская область	2	0,3
39	Новосибирская область	2	0,3
40	Еврейская автономная область	1	0,2
41	Челябинская область	1	0,2
42	Республика Карелия	1	0,2
43	Пермский край	1	0,2



3.3. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (кредитные потребительские кооперативы)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ			
44	Вологодская область	1	0,2
45	Саратовская область	1	0,2
46	Удмуртская Республика	1	0,2
47	Калужская область	1	0,2
48	Республика Марий Эл	1	0,2
49	Республика Адыгея	1	0,2
50	Республика Татарстан	1	0,2
51	Республика Алтай	1	0,2
52	Воронежская область	1	0,2
53	Амурская область	1	0,2
54	Тульская область	1	0,2
II	Адрес не указан	1	0,2
	ИТОГО	626	100,0



3.4. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (ломбарды)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
ЛОМБАРДЫ			
1	Российская Федерация	20	100,0
1	Свердловская область	8	40,0
2	Иркутская область	2	10,0
3	г. Москва	2	10,0
4	Приморский край	1	5,0
5	Ивановская область	1	5,0
6	Самарская область	1	5,0
7	Челябинская область	1	5,0
8	Волгоградская область	1	5,0
9	Алтайский край	1	5,0
10	Краснодарский край	1	5,0
11	Липецкая область	1	5,0
	ИТОГО	20	100,0



3.5. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (кредитные организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
I	Российская Федерация	13 643	99,1
1	г. Москва	1 281	9,3
2	Республика Татарстан	1 018	7,4
3	г. Санкт-Петербург	683	5,0
4	Московская область	627	4,6
5	Свердловская область	506	3,7
6	Краснодарский край	480	3,5
7	Республика Башкортостан	453	3,3
8	Красноярский край	431	3,1
9	Хабаровский край	417	3,0
10	Ростовская область	377	2,7
11	Челябинская область	351	2,5
12	Волгоградская область	344	2,5
13	Нижегородская область	325	2,4
14	Новосибирская область	319	2,3
15	Омская область	273	2,0
16	Самарская область	243	1,8
17	Пермский край	216	1,6
18	Кировская область	211	1,5
19	Ставропольский край	208	1,5
20	Иркутская область	198	1,4
21	Саратовская область	192	1,4



3.5. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (кредитные организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
22	Ярославская область	188	1,4
23	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	187	1,4
24	Кемеровская область	179	1,3
25	Тюменская область	171	1,2
26	Ленинградская область	164	1,2
27	Удмуртская Республика	158	1,1
28	Оренбургская область	158	1,1
29	Алтайский край	149	1,1
30	Белгородская область	139	1,0
31	Воронежская область	133	1,0
32	Ульяновская область	128	0,9
33	Курская область	128	0,9
34	Архангельская область	125	0,9
35	Калининградская область	111	0,8
36	Тульская область	107	0,8
37	Приморский край	105	0,8
38	Брянская область	101	0,7
39	Чувашская Республика - Чувашия	97	0,7
40	Вологодская область	97	0,7
41	Томская область	94	0,7
42	Калужская область	90	0,6
43	Владимирская область	88	0,6



3.5. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (кредитные организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
44	Липецкая область	79	0,6
45	Ивановская область	79	0,6
46	Республика Хакасия	79	0,6
47	Пензенская область	75	0,5
48	Тамбовская область	73	0,5
49	Забайкальский край	72	0,5
50	Республика Бурятия	66	0,5
51	Республика Марий Эл	66	0,5
52	Мурманская область	65	0,5
53	Смоленская область	64	0,5
54	Республика Карелия	55	0,4
55	Курганская область	54	0,4
56	Амурская область	53	0,4
57	Тверская область	52	0,4
58	Рязанская область	50	0,4
59	Новгородская область	50	0,4
60	Орловская область	49	0,4
61	Республика Коми	47	0,3
62	Астраханская область	46	0,3
63	Ямало-Ненецкий автономный округ	42	0,3
64	Республика Мордовия	38	0,3
65	Костромская область	36	0,3



3.5. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (кредитные организации)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
66	Республика Адыгея	33	0,2
67	Республика Дагестан	28	0,2
68	Республика Саха (Якутия)	27	0,2
69	Псковская область	25	0,2
70	Республика Северная Осетия - Алания	25	0,2
71	Сахалинская область	24	0,2
72	Камчатский край	22	0,2
73	Республика Крым	17	0,1
74	Магаданская область	17	0,1
75	Республика Алтай	13	0,1
76	г. Севастополь	12	0,1
77	Кабардино-Балкарская Республика	12	0,1
78	Еврейская автономная область	11	0,1
79	Республика Тыва	8	0,1
80	Республика Калмыкия	7	<0,1
81	Чеченская Республика	6	<0,1
82	Ненецкий автономный округ	5	<0,1
83	Карачаево-Черкесская Республика	4	<0,1
84	Республика Ингушетия	4	<0,1
85	Чукотский автономный округ	3	<0,1
II	Адрес не указан	118	0,9
III	Иностранные государства	1	<0,1
	ИТОГО	13 762	100,0



3.6. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (негосударственные пенсионные фонды)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ			
I	Российская Федерация	111	100,0
1	Белгородская область	12	10,81
2	Ивановская область	9	8,11
3	Республика Коми	8	7,21
4	г. Москва	8	7,21
5	Кемеровская область	6	5,41
6	Московская область	6	5,41
7	Хабаровский край	5	4,51
8	Воронежская область	5	4,51
9	Красноярский край	4	3,61
10	Краснодарский край	4	3,61
11	Республика Карелия	3	2,7
12	Республика Татарстан	3	2,7
13	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	3	2,7
14	г. Санкт-Петербург	3	2,7
15	Свердловская область	2	1,8
16	Тамбовская область	2	1,8
17	Смоленская область	2	1,8
18	Волгоградская область	2	1,8
19	Иркутская область	2	1,8
20	Республика Башкортостан	2	1,8
21	Пензенская область	2	1,8



3.6. Сведения о регионах, жители которых направляли обращения (негосударственные пенсионные фонды)

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ			
22	Мурманская область	2	1,8
23	Новосибирская область	2	1,8
24	Пермский край	2	1,8
25	Республика Калмыкия	1	0,9
26	Вологодская область	1	0,9
27	Ярославская область	1	0,9
28	Саратовская область	1	0,9
29	Ульяновская область	1	0,9
30	Архангельская область	1	0,9
31	Липецкая область	1	0,9
32	Курская область	1	0,9
33	Омская область	1	0,9
34	Республика Дагестан	1	0,9
35	Самарская область	1	0,9
36	Тульская область	1	0,9
	ИТОГО	111	100,0



Приложение №4
к отчету о деятельности в 2022 году
«Годовая бухгалтерская
(финансовая)
отчетность Службы обеспечения
деятельности финансового
уполномоченного за 2022 год»

**Бухгалтерский баланс
на 31 декабря 2022 г.**

Форма по ОКУД	Коды			
	0710001			
Дата (число, месяц, год)	31	12	2022	
	по ОКПО			
	33712247			
по ОКВЭД 2			ИНН	
69.10			7706459575	
по ОКФС / ОКФС			71400	16
по ОКЕИ			384	

Автономная некоммерческая организация "Служба обеспечения

Организация деятельности финансового уполномоченного
Идентификационный номер налогоплательщика
Вид экономической деятельности Деятельность в области права
Организационно-правовая форма / форма собственности
Автономные некоммерческие организации / Частная собственность
Единица измерения: в тыс. рублей
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
ООО "ФИНЭКСПЕРТИЗА"

Идентификационный номер налогоплательщика аудиторской организации/индивидуального аудитора	ИНН	7708096662
Основной государственный регистрационный номер аудиторской организации/индивидуального аудитора	ОГРН/ОГРНИП	1027739127734

Пояснения	Наименование показателя	Код	На 31 декабря 2022 г.	На 31 декабря 2021 г.	На 31 декабря 2020 г.
	АКТИВ				
	I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
	Нематериальные активы	1110	42 727	42 727	42 727
	в том числе:				
3.2	Нематериальные активы в организации	1111	42 727	42 727	42 727
	Результаты исследований и разработок	1120	-	-	-
	Нематериальные поисковые активы	1130	-	-	-
	Материальные поисковые активы	1140	-	-	-
	Основные средства	1150	71 005	103 802	19 418
	в том числе:				
3.1	Основные средства в организации (применение ФСБУ 6/2020 с 2021 года)	1151	19 420	23 872	19 418
3.1	Арендованные основные средства в организации (применение ФСБУ 25/2018 с 2022 года)	1152	51 585	79 930	-
	Доходные вложения в материальные ценности	1160	-	-	-
	Финансовые вложения	1170	-	100 000	-
	в том числе:				
3.8	Депозитные счета (по сроку возврата свыше 12 мес. на отчетную дату)	1171	-	100 000	-
	Отложенные налоговые активы	1180	-	-	-
	Прочие внеоборотные активы	1190	-	-	-
	Итого по разделу I	1100	113 731	246 529	62 145
	II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
3.7	Запасы	1210	-	-	-
	Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	-	-	-
3.3	Дебиторская задолженность	1230	19 667	11 812	244 190
	в том числе:				
3.3	Расчеты с поставщиками и подрядчиками по выданным авансам и работниками	1231	704	409	3 233
3.3	Расчеты по налогам и сборам (в том числе судебной госпошлине)	1232	2 084	1 904	240 707
3.3	Расчеты по социальному страхованию и обеспечению, прочим компенсационным выплатам из бюджета	1233	114	154	250
3.3	Задолженность финансовых организаций по взносам в фонд (выставленные неоплаченные уведомления)	1234	12 657	-	-
3.3	Начисленные проценты на сумму обязательства по аренде (применение ФСБУ 25/2018 с 2022 года)	1235	4 107	9 345	-
	Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1240	2 559 900	2 420 000	2 350 000
	в том числе:				
3.8	Депозитные вклады (счета) - краткосрочные	1241	2 559 900	2 420 000	2 350 000
	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	52 124	80 615	34 864
	в том числе:				
	Расчетные (банковские) счета	1251	52 124	80 615	34 864
	Прочие оборотные активы	1260	-	-	-
	Итого по разделу II	1200	2 631 691	2 512 427	2 629 054
	БАЛАНС	1600	2 745 423	2 758 956	2 691 199

Пояснения	Наименование показателя	Код	На 31 декабря 2022 г.	На 31 декабря 2021 г.	На 31 декабря 2020 г.
	ПАССИВ				
	III. ЦЕЛЕВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ				
	Паевой фонд	1310	-	-	-
	Целевой капитал	1320	-	-	-
3.6	Целевые средства	1350	2 463 542	2 535 449	2 571 927
	в том числе: неиспользованные целевые средства, предназначенные для обеспечения целей некоммерческой организации	1351	2 270 048	2 394 660	2 436 792
	чистая прибыль (убыток) от предпринимательской деятельности некоммерческой организации, предназначенная на финансовое обеспечение уставной деятельности	1352			
3.6	чистый доход после налогообложения иных целевых поступлений в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного на финансовое обеспечение уставной некоммерческой деятельности	1353	193 494	140 789	135 135
	Фонд недвижимого и особо ценного движимого имущества	1360	62 146	66 596	62 145
	в том числе: Фонд движимого имущества (основных средств и НМА организации)	1361	62 146	66 596	62 145
	Резервный и иные целевые фонды	1370	-	-	-
	Итого по разделу III	1300	2 525 688	2 602 047	2 634 072
	IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
	Заемные средства	1410	-	-	-
	Отложенные налоговые обязательства	1420	-	-	-
	Оценочные обязательства	1430	-	-	-
	Прочие обязательства	1450	23 905	55 504	-
	в том числе: Арендные обязательства по полученным организацией основным средствам (применение ФСБУ 25/2018 с 2022 года)		23 905	55 504	-
3.1	Итого по разделу IV	1400	23 905	55 504	-
	V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
	Заемные средства	1510	-	-	-
3.4	Кредиторская задолженность	1520	127 739	34 596	29 793
	в том числе:				
3.4	Расчеты по налогам и сборам	1521	12 487	10 759	-
3.4	Расчеты по социальному страхованию и обеспечению	1522	74 890	-	-
3.4	Расчеты с поставщиками и подрядчиками, работниками (подотчетными лицами)	1523	40 362	23 839	29 793
	Доходы будущих периодов	1530	-	-	-
3.5	Оценочные обязательства	1540	34 318	33 035	27 334
	в том числе:				
3.5	Резерв ежегодных отпусков с учетом начислений страховых взносов	1541	27 774	33 035	27 334
3.5	Резерв по предстоящей выплате вознаграждений работникам по итогам работы за год	1542	6 544	-	-
3.1	Прочие обязательства	1550	33 772	33 772	-
	в том числе:				
3.1	Арендные обязательства по полученным организацией основным средствам (применение ФСБУ 25/2018 с 2022 года)	1551	33 772	33 772	-
	Итого по разделу V	1500	195 829	101 405	57 127
	БАЛАНС	1700	2 745 423	2 758 956	2 691 199

Руководитель

(подпись)

КРАЙНОВА ОЛЬГА ИВАНОВНА

(расшифровка подписи)

1 февраля 2023 г.

Отчет о финансовых результатах
за Январь - Декабрь 2022 г.

		Форма по ОКУД	Коды	
		Дата (число, месяц, год)	0710002	
		по ОКПО	31	12 2022
Автономная некоммерческая организация "Служба обеспечения		ИНН	33712247	
Организация деятельности финансового уполномоченного"		по ОКВЭД 2	7706459575	
Идентификационный номер налогоплательщика			69.10	
Вид экономической деятельности Деятельность в области права			71400	16
Организационно-правовая форма / форма собственности			384	
Автономные некоммерческие организации / Частная собственность		по ОКЕИ		
Единица измерения: в тыс. рублей				

Пояснения	Наименование показателя	Код	За Январь - Декабрь 2022 г.	За Январь - Декабрь 2021 г.
	Выручка	2110	-	-
	Себестоимость продаж	2120	-	-
	Валовая прибыль (убыток)	2100	-	-
	Коммерческие расходы	2210	-	-
	Управленческие расходы	2220	-	-
	Прибыль (убыток) от продаж	2200	-	-
	Доходы от участия в других организациях	2310	-	-
3.8	Проценты к получению	2320	202 570	125 015
	Проценты к уплате	2330	-	-
	Прочие доходы	2340	39 297	50 971
	в том числе:			
	возмещение утери почтовой корреспонденции	23401	2	-
	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	37 971	49 695
	пени и штрафы, полученные по договорам с экспертными (оценочными) и другими организациями	23403	-	603
	финансирование из ФСС России предупредительных мер	23404	-	325
	возмещение судебных издержек ответчиком по решению суда	23405	1 324	348
	Прочие расходы	2350	-	-
	Прибыль (убыток) до налогообложения	2300	241 867	175 986
	в том числе:			
	финансовый результат до налогообложения иных целевых поступлений в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного на финансовое обеспечение уставной некоммерческой деятельности	23001	241 867	175 986
	Налог на прибыль	2410	(48 373)	(35 197)
	в том числе:			
	текущий налог на прибыль	2411	(48 373)	(35 197)
	отложенный налог на прибыль	2412	-	-
	Прочее	2460	-	-
	Чистая прибыль (убыток)	2400	193 494	140 789

Форма 0710002 с.2

Пояснения	Наименование показателя	Код	За Январь - Декабрь 2022 г.	За Январь - Декабрь 2021 г.
	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	193 494	140 789
	Справочно			
	Базовая прибыль (убыток) на акцию	2900	-	-
	Разводненная прибыль (убыток) на акцию	2910	-	-

Руководитель

(подпись)

КРАЙНОВА ОЛЬГА ИВАНОВНА

(расшифровка подписи)

1 февраля 2023 г.

**Отчет о целевом использовании средств
за Январь - Декабрь 2022 г.**

		Дата (год, месяц, число)	<table border="1"> <tr><th colspan="3">Коды</th></tr> <tr><td colspan="3">0710003</td></tr> <tr><td>2022</td><td>12</td><td>31</td></tr> </table>			Коды			0710003			2022	12	31
Коды														
0710003														
2022	12	31												
Организация	Автономная некоммерческая организация "Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного"	по ОКПО	33712247											
Идентификационный номер налогоплательщика		ИНН	7706459575											
Вид экономической деятельности	Деятельность в области права	по ОКВЭД 2	69.10											
Организационно-правовая форма / форма собственности	Автономные некоммерческие организации / Частная собственность	по ОКОПФ / ОКФС	71400	16										
Единица измерения:	в тыс. рублей	по ОКЕИ	384											

Пояснения	Наименование показателя	Код	За Январь - Декабрь 2022 г.	За Январь - Декабрь 2021 г.
3.6	Остаток средств на начало отчетного года	6100	2 535 449	2 571 927
	Поступило средств			
	Вступительные взносы	6210	-	-
	Членские взносы	6215	-	-
3.6	Целевые взносы	6220	1 823 001	1 891 352
	Добровольные имущественные взносы и пожертвования	6230	-	-
3.6	Прибыль от приносящей доход деятельности	6240	193 494	140 789
	Прочие	6250	892	490
	в том числе: возврат судебной госпошлины, оплаченной ранее за счет целевых средств	6251	750	490
3.6	Всего поступило средств	6200	2 017 387	2 032 631
	Использовано средств			
3.6	Расходы на целевые мероприятия	6310	(114 076)	(96 891)
	в том числе:			
	социальная и благотворительная помощь	6311	-	-
	проведение конференций, совещаний, семинаров и т.п.	6312	-	-
3.6	иные мероприятия	6313	(114 076)	(96 891)
3.6	Расходы на содержание аппарата управления	6320	(1 639 164)	(1 609 434)
	в том числе:			
	расходы, связанные с оплатой труда (включая начисления)	6321	(1 393 358)	(1 293 589)
	выплаты, не связанные с оплатой труда	6322	(3 530)	(3 907)
	расходы на служебные командировки и деловые поездки	6323	(5 267)	(6 633)
	содержание помещений, зданий, автомобильного транспорта и иного имущества (кроме ремонта)	6324	(71 971)	(61 432)
	ремонт основных средств и иного имущества	6325	-	(86)
	прочие	6326	(165 038)	(243 787)
	Приобретение основных средств, инвентаря и иного	6330	(49 180)	(66 031)
	Прочие	6350	(286 874)	(296 753)
	в том числе:			
	проведение экспертизы при рассмотрении обращений	6351	(257 601)	(275 258)
3.6	Всего использовано средств	6300	(2 089 294)	(2 069 109)
3.6	Остаток средств на конец отчетного года	6400	2 463 542	2 535 449

Руководитель



КРАЙНОВА ОЛЬГА ИВАНОВНА

(подпись)

(расшифровка подписи)

1 февраля 2023 г.



ПОЯСНЕНИЯ

к бухгалтерскому балансу на 31.12.2022, отчету о целевом использовании средств и
отчету о финансовых результатах АНО «СОДФУ» за период январь - декабрь 2022 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 потребителю финансовых услуг и финансовому уполномоченному в оформлении обращения и в подготовке их к рассмотрению в соответствии со статьями 6, 9 и 18 Федерального закона № 123-ФЗ от 04.06.2018 «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Закон № 123-ФЗ), а также организует и обеспечивает операционную деятельность финансового уполномоченного (в том числе финансирует ее из фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного на цели, определенные Законом № 123-ФЗ).

Согласно статье 15 Федерального закона от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете» (далее – Закон № 402-ФЗ) АНО «СОДФУ» составила годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность за 2022 год (четвертый отчетный год, включающий период январь - декабрь 2022 года).

АНО «СОДФУ» учреждена Центральным банком Российской Федерации (Банком России) и осуществляет свою уставную некоммерческую деятельность в соответствии с Законом № 123-ФЗ, положениями отраслевого законодательства Российской Федерации о некоммерческих организациях, применяемыми с учетом установленных Законом № 123-ФЗ особенностей, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом АНО «СОДФУ».

АНО «СОДФУ» зарегистрирована 16.10.2018 в едином государственном реестре юридических лиц за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) - 1187700018285.

Место нахождения (юридический адрес): 119017, 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 потребителю финансовых услуг в оформлении обращения (включая ведение разъяснительной работы о порядке направления обращений и создания необходимого инструментария);

оказание содействия финансовому уполномоченному в подготовке к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг;

организация и обеспечение (в том числе финансовое) 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 (прием и обработка) к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг;

обеспечение функционирования официального сайта финансового уполномоченного и размещение информации о его деятельности в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

осуществление управления Фондом с ежегодным составлением Отчета о доходах и расходах Фонда и обеспечением проведения аудиторской проверки его использования АНО «СОДФУ»;

осуществление иных функций, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Банка России и 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 обеспечения (финансирования) деятельности института финансового уполномоченного и содержания АНО «СОДФУ» согласно утвержденной Советом Службы смете доходов и расходов.

В 2021-22 гг. взаимодействие с финансовым уполномоченным осуществляли страховые организации (кроме тех, которые занимаются только ОМС), микрофинансовые организации (МФО), кредитные организации (банки и НКО), ломбарды, кредитные потребительские кооперативы (КПК), негосударственные пенсионные фонды (НПФ) (в 2020 году - только страховые организации и МФО).

Количество территориально-обособленных подразделений АНО «СОДФУ» (филиалов), расположенных в субъектах Российской Федерации, за 2022 год не изменилось и по состоянию на 31.12.2022 составляет 3 (три):

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 осуществляют отдельные возложенные на них операционные функции, не имеют расчетных счетов в банках, не выделены на отдельный баланс, не ведут хозяйственную деятельность и не составляют отчетность для представления в контролирующие органы.

Численность финансовых уполномоченных за отчетный год не изменилась и по состоянию на 31.12.2022 включает главного финансового уполномоченного и четырех финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг (для сравнения, в 2020 году количество последних составляло 3). Финансовые уполномоченные при осуществлении своих полномочий независимы от других лиц и не являются штатными работниками АНО «СОДФУ» согласно Закону № 123-ФЗ.

Среднесписочная численность работников АНО «СОДФУ» (без учета финансовых уполномоченных) за 2022 год составляет 559 человек (для сравнения, 539, 452 и 197 ед. за 2021, 2020 и 2019 гг., соответственно).

Численность штатных работников АНО «СОДФУ» (за исключением финансовых уполномоченных и внешних совместителей) по состоянию на 01.01.2023 составила 581 человек (для сравнения, 583, 509 и 403 чел. по состоянию: на 01.01.2022, на 01.01.2021 и 01.01.2020, соответственно).

В соответствии с Уставом АНО «СОДФУ», Законом № 123-ФЗ и законодательством Российской Федерации о некоммерческих организациях 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 (по вопросам, отнесенным к его компетенции согласно ст. 7 Закона 123-ФЗ), а также главный финансовый уполномоченный (согласно части 3 пункта 7 ст. 2 Закона № 123-ФЗ). Председатель Совета Службы – стат-секретарь – заместитель Председателя Банка России Гузнов Алексей Геннадьевич (с 22.06.2022).

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 (составлена в тысячах рублей).

АНО «СОДФУ» управляет Фондом (пункт 3 статьи 9 Закона № 123-ФЗ), который 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 (при утверждении сметы).

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 на основании критериев, определенных Советом Службы (протокол № 16 от 03.03.2021). 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 фактическом зачислении и возврате денежных средств в(из) Фонд(а) в разрезе видов поступлений и возвратов поступлений отражены в таблице в разделе 3.6.

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 объекта основных средств признается общая сумма, связанных с этим объектом капитальных вложений, осуществленных до признания объекта основных средств в бухгалтерском учете.

АНО «СОДФУ» принято решение о добровольном (досрочном) применении с 2021 года стандарта ФСБУ 6/2020 «Основные средства» с установлением лимита стоимости основных средств для принятия их к учету более 100 тысяч рублей. АНО «СОДФУ» выбран альтернативный (п. 49 ФСБУ 6/2020) способ отражения в учете и отчетности за первый отчетный период применения ФСБУ 6/2020 последствий изменения учетной политики в связи с началом его применения, согласно которому не пересчитываются сравнительные показатели за периоды, предшествующие отчетному, при этом проводится единовременная корректировка балансовой стоимости ОС на начало отчетного периода в соответствии с переходными положениями ФСБУ 6/2020.

Основные средства, ранее принятые к учету по стоимости ниже вышеназванного лимита, списаны в 2021 году с баланса, при этом обеспечен надлежащий контроль наличия и движения таких активов (забалансовый учет в разрезе материально ответственных лиц).

По всем учитываемым на балансе объектам основных средств начисляется амортизация (вместо износа до 01.01.2021) линейным способом. Обобщение информации о суммах начисленной амортизации производится на балансовом счете 02 «Амортизация основных средств» (до 01.01.2021 износ учитывался на забалансовом счете 010 «Износ основных средств»). Для целей начисления амортизации используется классификация основных средств, утвержденная Постановлением Правительства РФ от 01.01.2002 № 1 «О классификации основных средств, включаемых в амортизационные группы». Объекты имущества стоимостью до 100 000 рублей (включительно) 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 согласно части 1 п. 5 ст. 6 Закона № 402-ФЗ).

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»).

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

Размер вноса 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. Руководствуясь пунктами 4 и 7.1 ПБУ 1/2008 «Учетная политика организации», АНО «СОДФУ» 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 выставления уведомления действующим финансовым организациям на оплату ежеквартального взноса в Фонд.

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 зачисляются в Фонд согласно условиям депозитных договоров, в соответствии со статьей 10 Закона № 123-ФЗ.

Для целей применения Положения по бухгалтерскому учету «Учет расчетов по налогу на прибыль организаций» ПБУ 18/02, утвержденного 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 31.12.2022. 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).

Для определения даты получения дохода (осуществления расхода) в целях налогообложения прибыли применяется кассовый метод в соответствии со ст. 273 Налогового кодекса Российской Федерации (далее – НК РФ).

Налог на прибыль организаций уплачивается со всех видов целевых поступлений в Фонд (за исключением имущественного взноса Банка России и обязательных взносов финансовых организаций¹), 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 (в частности, указанные в ст. 10 Закона № 123-ФЗ):

процентов по размещению средств в банковские депозиты;

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

других не запрещенных законодательством поступлений (в частности, дохода от финансирования расходов по обеспечению предупредительных мер за счет средств, полученных от Фонда социального страхования, неустойки (штрафа, пени) в определенных законом или договорами порядке и др.).

Распределение суммы налога на прибыль организаций, подлежащего зачислению в доходную часть бюджетов субъектов Российской Федерации, 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 пунктом 1 статьи 257 НК РФ).

Исчисление и уплата ежеквартальных авансовых платежей по налогу на прибыль организаций производится в соответствии с пунктом 3 статьи 286 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.

Чрезвычайные факты хозяйственной деятельности по состоянию на 31 декабря 2022 года отсутствуют.

Обеспечения обязательств полученные (выданные) по состоянию на 31 декабря 2022 года отсутствуют.

2.1. Влияние ситуации, сложившейся в 2022 году

В 2022 году на деятельность организаций оказывал и продолжает оказывать существенное влияние комплекс факторов экономического и иного характера. Среди них, в частности, - геополитическая обстановка, ограничения, введенные в отношении Российской Федерации и ее экономических субъектов отдельными государствами и их объединениями, меры, принимаемые в Российской Федерации в ответ на внешнее санкционное давление, ограничения, связанные с коронавирусной инфекцией.

Руководство проанализировало влияние указанных обстоятельств на финансовые показатели АНО «СОДФУ»:

волатильность на рынках капитала, товарных и валютных рынках существенно не повлияла на финансовое положение и результаты деятельности АНО «СОДФУ»;

существенного снижения объема целевых поступлений в 2022 году не отмечено (раздел 3.6 настоящих пояснений);

¹ 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 2020-2021 гг. поданы уточненные декларации по налогу на прибыль и заявления на возврат излишне уплаченного налога.

существенного обесценения финансовых активов не произошло (раздел 3.8 настоящих пояснений);

перевод части сотрудников на удаленную работу существенно не оказал влияния на ведение деятельности АНО «СОДФУ».

Руководство АНО «СОДФУ» произвело оценку способности организации продолжать свою деятельность в обозримом будущем, приняв во внимание всю доступную информацию о будущем, срок которого составляет не меньше двенадцати месяцев после окончания отчетного периода. По оценке руководства, отсутствует существенная неопределенность в отношении событий или условий, которые могут вызвать значительные сомнения в способности организации продолжить свою деятельность в обозримом будущем. Годовая бухгалтерская отчетность АНО «СОДФУ» составлена исходя из допущения непрерывности деятельности.

Руководство АНО «СОДФУ» следит за развитием экономической ситуации и предпринимает необходимые меры для обеспечения устойчивости деятельности. Будущие последствия сложившейся экономической ситуации и вышеуказанных мер сложно прогнозировать, и текущие ожидания и оценки руководства могут отличаться от фактических результатов.

2.2. События после отчетной даты

После отчетной даты существенных событий в деятельности Организации, требующих отражения в данной отчетности, не происходило

Раздел 3. Расшифровка основных (существенных) показателей бухгалтерского баланса АНО «СОДФУ» на конец отчетного периода (31 декабря 2022 года)

3.1. Основные средства

3.1.1. Наличие и движение собственных основных средств (строка 1151 баланса).

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Период	На начало года		Поступило	Изменения за период			На конец периода	
		Первоначальная стоимость	Накопленная амортизация (износ)		Выбыло объектов		Начислено амортизации (износа)	Первоначальная стоимость	Накопленная амортизация (износ)
					Первоначальная стоимость	Накопленная амортизация (износ)			
Основные средства - всего, в том числе	За 2022 г.	38 389	(14 518)	6 630	-	-	(11 082)	45 020	(25 600)
	За 2021 г.	25 302 (56 353 – 31 051)	(5 884)	13 087	-	-	(8 633)	38 389	(14 518)
Офисное оборудование	За 2022 г.	38 289	(14 498)	6 630	-	-	(11 062)	44 919	(25 560)
	За 2021 г.	55 777	(5 884)	13 087	-	-	(8 613)	38 289	(14 497)
Производственный и хозяйственный инвентарь	За 2022 г.	-	-	-	-	-	-	-	-
	За 2021 г.	425	-	-	-	-	-	-	-
Машины и оборудование (кроме офисного)	За 2022 г.	101	(20)	-	-	-	(20)	101	(40)
	За 2021 г.	151	-	-	-	-	(20)	101	(20)

С 2021 года досрочно применяется стандарт ФСБУ 6/2020 «Основные средства». Основные средства, ранее принятые к учету по стоимости до 100 тысяч рублей (лимит стоимости основных средств для принятия их к учету), списаны в 2021 году с баланса на общую сумму 31 051 тыс. рублей.

Вложения во внеоборотные активы, в том числе приобретение серверного оборудования и ИБП для информационной безопасности, за отчетный период составили 6 630 тыс. рублей (для сравнения, в 2021, 2020 и 2019 гг. – 13 087, 20 930 и 35 423 тыс. рублей, соответственно, офисная оргтехника, принтеры, МФУ, сканеры, ТКО), в рамках обеспечения деятельности финансового уполномоченного и реализации проектов по основным направлениям уставной деятельности АНО «СОДФУ». Мебель (по группе «Производственный и хозяйственный инвентарь») и оборудование (по группе «Машины и оборудование») в 2021-22 гг. не приобреталась.

По всем учитываемым на балансе основным средствам начисляется амортизация линейным способом (вместо ранее начислявшегося до 01.01.2021 износа). Сумма накопленной амортизации по

состоянию на 31.12.2022 составляет 25 600 тыс. рублей (для сравнения, за 2021 год амортизация начислена в сумме 14 517,6 тыс. рублей; сумма износа за 2020 и 2019 гг. – 17 246 и 4 158 тыс. рублей, соответственно, в том числе списана в 2021 году на сумму 11 316 тыс. рублей).

3.1.2. Наличие и движение полученных в пользование и 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 2022 г.	419 555	73	-	-	(253)	(6)	419 302	67
	За 2021 г.	455 904	58	29 498	16	(65 847)	(1)	419 555	73
Здания и офисные помещения	За 2022 г.	388 442	6	-	-	-	-	388 442	6
	За 2021 г.	429 210	6	25 079	1	(65 847)	(1)	388 442	6
Офисная техника, производственный и хозяйственный инвентарь	За 2022 г.	31 113	67	-	-	(253)	(6)	30 860	61
	За 2021 г.	26 694	52	4 419	15	-	-	31 113	67

Общая балансовая стоимость полученных в пользование и арендованных основных средств по состоянию на 31.12.2022 составила 419 302 тыс. рублей (уменьшилась за отчетный период на 253 тыс. рублей в связи с возвратом ссудодателю 6 объектов имущества; для сравнения, в 2021, 2020 и 2019 гг. их стоимость составляла 419 555, 455 904 и 372 614 тыс. рублей, соответственно), в том числе: здания и офисные помещения для размещения аппарата финансовых уполномоченных и работников АНО «СОДФУ» (подразделений и филиалов) по договорам краткосрочной аренды офисов на неопределенный срок (всего 4 объекта) и безвозмездного пользования имуществом (офисных площадей) Банка России (2 объекта, состав офисных помещений сохранен).

В 2021 год выбыла часть (этаж) арендованного офисного помещения в г. Москве на общую сумму 40 768 тыс. рублей (для сравнения, в 2020 и 2019 гг. – стоимость увеличилась на 83 290 и 345 920 тыс. рублей, соответственно).

В 2022 году возвращено Банку России 6 предметов движимого имущества из числа «мебель» на сумму 253 тыс. рублей, ранее принятого по договору безвозмездного пользования, всего 52 предмета на общую сумму 26 694 тыс. рублей.

В 2021 году согласно договору с ООО «Ростелеком» по оказанию услуг предоставления криптографической защиты каналов связи получено на ответственное хранение оборудование (аппаратная платформа и аппаратный комплекс) в общем количестве 15 шт. на общую сумму 4 419 тыс. рублей, установленное в том числе в ЦОД провайдера услуг облачной инфраструктуры ООО «ВК».

Наличие и движение полученных в пользование арендованных основных средств – отражение в учете право пользования активом согласно ФСБУ 25/2018 (данные балансового учета, строка 1152 баланса).

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Период	На начало года		Изменения за период				На конец периода	
		стоимость ОС/ППА	кол-во объектов	Поступило объектов		Выбыло объектов		стоимость ОС/ППА	кол-во объектов
				стоимость ОС/ППА	кол-во объектов	стоимость ОС/ППА	кол-во объектов		
Основные средства - всего, в том числе	За 2022 г.	79 930	4	-	-	(28 045)	-	51 585	4
	За 2021 г.	-	-	-	-	-	-	-	-
Здания и офисные помещения (ППА)	За 2022 г.	79 930	4	-	-	(28 045)	-	51 585	4
	За 2021 г.	-	-	-	-	-	-	-	-

Согласно п. 50 ФСБУ 25/2018 АНО «СОДФУ» по каждому договору аренды (кроме объектов безвозмездного пользования имуществом) одновременно признала на конец 2021 года (предшествующего году, начиная с которого применяется этот стандарт), право пользования активом (ППА) и обязательство по аренде (при этом ретроспективное влияние на какие-либо другие объекты бухгалтерского учета не признается, сравнительные данные за год, предшествующий году, начиная с которого применяется настоящий стандарт, не пересчитываются). В целях применения указанного пункта стоимость ППА принимается равной его справедливой стоимости, а стоимость обязательства по аренде - приведенной стоимости остающихся не уплаченными арендных платежей,

дисконтированных по ставке 8,5%. 3 договора аренды офисных помещений (г. Москва (7-8 эт. и 4 эт. ул. Щипок, д. 22/1) и г. Нижний Новгород) учтены по предполагаемому 3-х летнему сроку использования (36 месяцев, с 2022 года по 2024 год) и 1 договор (г. Санкт-Петербург) – на 2 года (24 месяца, 2022-2023 гг.).

Таблица

№ п/п	Информация, раскрываемая арендатором	
1	Характер деятельности организации, связанной с договорами аренды	Деятельность в области права (уставная некоммерческая)
2	Проценты, начисленные на задолженность по арендным платежам	8,5%
3	Основание и порядок расчета процентной ставки	Ключевая ставка ЦБ РФ + 1%
4	Допущения, использованные при определении переменных арендных платежей	Не применимо
5	Доходы и расходы, относящиеся к переменным платежам, которые не учитываются при оценке задолженности по аренде	Не применимо
6	Затраты, связанные с произведенными улучшениями предмета аренды, и порядок их компенсации	Не применимо
7	Потенциальные денежные потоки, обусловленные договором аренды до даты предоставления предмета аренды	Не применимо
8	Ограничения использования предмета аренды, обусловленные договором аренды (в частности, необходимость соответствия определенным финансовым показателям)	Не применимо
9	Иная информация о влиянии договоров аренды на финансовое положение организации, финансовые результаты ее деятельности и движение ДС, необходимая пользователям бухгалтерской (финансовой) отчетности для принятия экономических решений	Не применимо
10	Факт использования арендатором права, предусмотренного п. 11 ФСБУ 25/2018*, с описанием характера договоров аренды, в отношении которых оно применяется	Не применимо
11	В отношении права пользования активом – информация, подлежащая раскрытию в отношении соответствующих предмету аренды активов (основных средств, инвестиционной недвижимости)	Офисные помещения
12	Расходы и будущие арендные платежи арендатора в случае использования им возможности, предусмотренной п. 11 ФСБУ 25/2018*, с обособленным раскрытием расходов и будущих арендных платежей, относящихся к договорам аренды со сроком аренды не более 12 месяцев	Не применимо
13	Затраты арендатора, понесенные в связи с поступлением предмета аренды и приведением его в состояние, пригодное для использования в запланированных целях	Не применимо
14	Информация о пересмотре фактической стоимости и обязательства по аренде	Не применимо

3.2. Нематериальные активы

В бухгалтерской отчетности все активы, принятые АНО «СОДФУ» к учету в качестве НМА, отражены по строке 1110 раздела I баланса. По состоянию на 31.12.2022 учитываются объекты НМА согласно указанной ниже таблице (состав НМА без изменений с момента поставки НМА на учет в мае месяце 2019 года), наличие и движение НМА (строка 1111 баланса).

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

№ 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	17
2	программа для ЭВМ, представляющая собой исходный код веб-сайта	23.05.2019	25 935	60	17
Итого			42 727		

Наличие и движение нематериальных активов (строка 1111 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 2022г.	42 727	-	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-
	5110	за 2021г.	42 727	-	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-
в том числе: Исключительное авторское право на программы для ЭВМ, базы данных	5101	за 2022г.	42 727	-	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-
	5111	за 2021г.	42 727	-	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-

3.3. Раскрытие информации о дебиторской задолженности
Наличие и движение дебиторской задолженности (строка 1230 баланса). Долгосрочная дебиторская задолженность отсутствует (в таблице не отражается).
(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Период	Изменения за период										На конец периода	
			На начало года		поступление			выбыло		перевод из дебиторской в кредиторскую за счет заочной задолженности	перевод из кредиторской в дебиторскую за счет заочной задолженности	перевод из дебиторской в кредиторскую за счет заочной задолженности	учтенная величина по условиям договоров	величина резерва по сомнительным долгам
			учтенная величина резерва по сомнительным долгам	величина резерва по сомнительным долгам	в результате хозяйственных операций (сумма долга по сделке, операции)	причитающиеся проценты, штрафы и иные начисления	погашение	списание на финансовый результат	восстановление резерва					
Краткосрочная дебиторская задолженность – всего,	5510	за 2022г.	2 467	-	2 788	-	(2 467)	-	-	-	-	114	2 902	-
в том числе:	5530	за 2021г.	244 190	-	2 313	-	(244 190)	-	-	-	-	154	2 467	-
Расчеты с покупателями и заказчиками, работниками	5511	за 2022г.	94	-	-	-	(94)	-	-	-	-	-	-	-
Авансы выданные поставщикам	5512	за 2022г.	315	-	704	-	(315)	-	-	-	-	-	704	-
Прочая	5513	за 2022г.	2 058	-	2 084	-	(2 058)	-	-	-	-	114	2 198	-
Задолженность финансовых организаций по взносам в Фонд	5533	за 2021г.	240 957	-	1 904	-	(240 957)	-	-	-	-	154	2 058	-
Начисленные % на обязательства по аренде (ОА)	5514	за 2022г.	-	-	12 657	-	-	-	-	-	-	-	12 657	-
Итого (долгосрочная и краткосрочная дебиторская задолженность)	5515	за 2022г.	9 345	-	-	-	(5 238)	-	-	-	-	-	4 107	-
	5500	за 2022г.	11 812 (2 467 + 9 345 ²)	-	15 445	-	(7 705)	-	-	X	-	114	19 667	-
	5520	за 2021г.	244 190	-	2 313	-	(244 190)	-	-	X	-	154	2 467	-

² Начисленные проценты на сумму обязательства по аренде (применение ФСБУ 25/2018 с 2022 года), расшифровка в таблицах ниже и к разделу 3.1.2.

(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, всего, в том числе:			1230	19 667	-	11 812	-
задолженность по расчетам (справочно):				2 902	-	2 467	-
Расчеты с поставщиками и подрядчиками и работниками по выданным им авансам	В учете развернуто по контрагентам и договорам, НДС включается в стоимость. В балансе свернуто, только дебетовое сальдо	Низкая	1231	704	-	409	-
Расчеты с бюджетом по налогам и сборам	В учете развернуто по видам налогов и сборов, в разрезе бюджетов и администраторов платежей	Низкая	1232	2 084	-	1 904	-
Расчеты по социальному страхованию и обеспечению, прочим компенсационным выплатам из бюджета	Сальдирование по видам расчетов с аналитикой по работникам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	Низкая	1233	114	-	154	-
Задолженность финансовых организаций по взносам в фонд (выставленные неоплаченные уведомления)	В учете развернуто по финансовым организациям и их видам	Средняя	1234	12 657	-	0	-
Начисленные проценты на сумму обязательства по аренде (ОА) (применение ФСБУ 25/2018 с 2022 года)	В учете развернуто по контрагентам и договорам	Низкая	1235	4 107	-	9 345	-

Дебиторская задолженность по расчетам с контрагентами и работниками по выданным им авансам (код строки 1231 баланса) по состоянию на 31.12.2022 в сумме 704 тыс. рублей представляет расчеты по выданным им авансам по договорам на оказание услуг (в рамках 1 этапа аудиторской проверки отчетности, телефонной связи, обработки почтовой корреспонденции (с АО «Почта России»), услуги для целей непрерывного функционирования сайта финансового уполномоченного (услуги хостинга и предоставления доменных имен), а также остаток на балансе личного кабинета сервиса бронирования проездных билетов, подписку на печатные периодические

издания 2022 года, тиражируемые в 2023 году (для сравнения, по состоянию на 31.12.2021, 31.12.2020 и 31.12.2019 сумма дебиторской задолженности по расчетам с контрагентами составляла 409, 3 233 и 244 (тыс. рублей), соответственно). Задолженность работников по выданным авансам по заработной плате на 31.12.2022 отсутствует (ранее на 31.12.2021 составляла 94 тыс. рублей, погашена в 2022 году).

В составе дебиторской задолженности по расчетам с бюджетом (код строки 1232 баланса) по состоянию на 31.12.2022 в сумме 2 084 тыс. рублей числится 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 (для сравнения, по состоянию на 31.12.2021 и 31.12.2020 сумма в расчетах составляла 1 904 и 740 (тыс. рублей), соответственно).

В 2021 году возвращена из бюджета возникающая переплата по налогу на прибыль организаций в размере 240 217 тыс. рублей в связи с подачей уточненных деклараций 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 указанному налогу (согласно подпункту 21 пункта 2 статьи 251 НК РФ).

В составе дебиторской задолженности учитывается сальдо расчетов по социальному страхованию и обеспечению и прочим компенсационным выплатам из бюджета (код строки 1233 баланса) в сумме 114 тыс. рублей, подлежащей возмещению ФСС России (ныне Социальным фондом России) в 2023 году задолженности, в части компенсации произведенных выплат работнику за отпуск по уходу за детьми-инвалидами (для сравнения, по состоянию на 31.12.2021 и 31.12.2020 сумма требований составляла 154 и 250 (тыс. рублей), соответственно, по расчетам с военным комиссариатом г. Москвы (в размере среднего заработка (и суммы начисленных взносов на него), выплаченного работнику, привлеченного к участию в военных сборах в ноябре-декабре 2021 года) и ФСС России (в связи с превышением суммы начисленных взносов над расходами страхователя на выплату пособий работникам по временной нетрудоспособности (в рамках зачетного механизма по платежам во внебюджетные фонды, применявшегося до 2021 года), возвращена в 2021 году).

Просроченная дебиторская задолженность по расчетам с контрагентами 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 учет (на балансе – по действующим плательщикам и забалансом - в части плательщиков-банкротов) неоплаченных (частично или полностью) финансовыми организациями взносов (сумм уведомлений на оплату).

Размер взноса финансовой организации за определенный квартал зависит от вида вынесенного по обращению потребителя финансовой услуги решения финансовым уполномоченным (*решение которого вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после даты его подписания им, согласно ст. 23 Закона № 123-ФЗ*), действий финансовой организации (исполнение решения или обжалование), характера судебного решения по иску финансовой организации в соответствии с "Порядком расчета размера взноса финансовой организации в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного" (одобрено решением Совета службы финансового уполномоченного от 18.12.2020, протокол № 15).

Информация о статусе конкретного обращения уточняется и обновляется, создавая неопределенность увеличения экономических выгод для и достижения целей, ради которых формируется Фонд и создана АНО «СОДФУ» (даты и размера поступления целевых средств).

Задолженность финансовых организаций по взносам в Фонд (выставленные и неоплаченные уведомления) отраженная в балансе на конец отчетного периода составляет 12 657 тыс. рублей.

По состоянию на 31.12.2022 сумма недополученных взносов из-за банкротств финансовых организаций составляет 33 341 973 рубля (на 31.12.2021 значение составило 31 561 тыс. рублей).

3.4. Раскрытие информации о кредиторской задолженности

Наличие и движение кредиторской задолженности (строка 1520 баланса). Долгосрочная кредиторская задолженность признана в сумме стоимость обязательства по аренде при первом применении ФСБУ 25/2018 (расшифровка отражена в таблице к разделу 3.1.2).

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Период	Остаток на начало года	Изменения за период				перевод из дебиторской в кредиторскую	Остаток на конец периода
				Поступление		Выбыло			
				в результате хозяйственных операций (сумма долга по сделке, операции)	притянутые проценты, штрафы и иные начисления	погашение на финансовый результат	перевод из долго- в краткосрочную задолженность		
Краткосрочная и долгосрочная кредиторская задолженность (прочая) – всего в том числе:	5551	за 2022г.	89 276			(31 599)			57 677
прочая – долгосрочные обязательства по аренде офисных помещений	5571	за 2021г.	-	-	-	-	-	-	-
прочая – долгосрочные обязательства по аренде офисных помещений	5554	за 2022г.	55 504			(31 599)			23 905
прочая – краткосрочные обязательства по аренде офисных помещений	5574	за 2021г.	-	-	-	-	-	-	-
по расчетам:	5564	за 2022г.	33 772			-			33 772
по расчетам:	5584	за 2021г.	-	-	-	-	-	-	-
Краткосрочная кредиторская задолженность (по расчетам) – всего в том числе:	5560	за 2022г.	34 598	127 625	-	(34 598)	-	-	127 739
расчеты с поставщиками и подрядчиками	5580	за 2021г.	29 793	34 598	-	(29 793)	-	-	34 598
авансы полученные	5561	за 2022г.	23 839	40 362	-	(23 839)	-	-	40 362
расчеты по налогам и взносам	5581	за 2021г.	29 793	23 839	-	(29 793)	-	-	23 839
Итого (долгосрочная и краткосрочная кредиторская задолженность)	5550	за 2022г.	123 874	127 625	-	(66 197)	-	X	185 416
	5570	за 2021г.	29 793	34 598	-	(29 793)	-	X	34 598

(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 (по расчетам):		1520	127 739	34 598
Расчеты с бюджетом по налогам и сборам	Сальдирование по видам расчетов, бюджетам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	1521	12 487	10 759
Расчеты по социальному страхованию и обеспечению	Сальдирование по видам расчетов с аналитикой по работникам и по статьям затрат и поступлений	1522	74 890	-
Расчеты с поставщиками и подрядчиками, работниками (подотчетными лицами)	Сальдирование по видам расчетов с аналитикой по контрагентам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	1523	40 362	23 839

Кредиторская задолженность по состоянию на 31.12.2022 в сумме 127 739 тыс. рублей представляет расчеты с контрагентами (аудиторской, экспертными (оценочными), транспортными, клининговыми, охранными и коммунальными и иными аутсорсинговыми организациями, а также арендо- и ссудодателями, операторами: связи, телекоммуникаций и сервисов облачного ЦОД и технической поддержки информационных систем финансового уполномоченного) по оплате оказанных ими услуг в декабре 2022 года (в связи с поступлением счетов на оплату с первичными учетными документами в январе 2023 года), а также по текущим платежам в бюджет (в виде начисленных, но не уплаченных на конец отчетного периода сумм за 4 квартал 2022 года налога на прибыль организаций в сумме 12 487 тыс. рублей (на 31.12.2021 – в сумме 10 759 тыс. рублей) и страховых взносов во внебюджетные фонды за декабрь 2022 года и отложенных платежей по ним за 2 квартал 2022 года³ в общей сумме 74 890 тыс. рублей (для сравнения, на 31.12.2021 и 31.12.2020 задолженность отсутствовала). Просроченная кредиторская задолженность отсутствует.

Для сравнения, кредиторская задолженность по состоянию на 31.12.2021, 31.12.2020 и 31.12.2019 составляла 34 598, 29 793 и 54 711 тыс. рублей, соответственно.

3.5. Оценочные обязательства

Оценочное обязательство сформировано в отношении предстоящих расходов по оплате отпусков работников и финансовых уполномоченных, не использованных ими по состоянию на 31 декабря 2022 года, а также по выплате вознаграждения работникам по итогам работы за 2022 год.

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Остаток на начало года	Признано	Погашено	Списано как избыточная сумма	Остаток на конец периода
Оценочные обязательства, всего	5700	33 035	32 143	30 860	-	34 318
в том числе:						
Итого резерв ежегодных отпусков с начислениями	стр. 1541, ф.0710001	33 035	25 599	30 860	-	27 774
по выплатам работникам и финансовым уполномоченным (резерв ежегодных отпусков)	5701	26 764	20 930	25 011	-	22 683
по страховым взносам (на резерв ежегодных отпусков)	5702	6 271	4 669	5 849	-	5 091
Итого резерв по выплате премии по итогам работы за год	стр. 1542, ф.0710001	-	6 544	-	-	6 544
по выплате премии работникам по итогам работы за год	5704	-	5 222	-	-	5 222
по страховым взносам (на резерв по годовой премии)	5705	-	1 322	-	-	1 322

³ Отсрочка уплаты в бюджет на 1 год для ОКВЭД 69.10 на основании постановления Правительства Российской Федерации от 29.04.2022 № 776 «Об изменении сроков уплаты страховых взносов в 2022 году».

3.6. Целевое финансирование

(в тыс. рублей)

Статьи бухгалтерской отчетности	Код строки отчетности	Сумма показателя на конец отчетного периода	
		текущего	предыдущего
Движение целевых средств (в Фонде) за отчетный период, в том числе:			
Взносы финансовых организаций, в том числе:	6220, ф.0710003	1 823 001	1 891 352
поступления ⁴ , не подлежащие налогообложению		1 810 344	1 891 352
начисленные платежи (неоплаченные уведомления)		12 657	-
Налогооблагаемые поступления ⁵ в Фонд (целевые)	6240, ф.0710003	193 494 (241 867 - 20%)	140 789 (175 986 - 20%)
Использовано средств для обеспечения целей некоммерческой организации за отчетный период, в том числе расходы на услуги экспертных (оценочных) организаций, а также возврат излишне уплаченных взносов ФО (отражено в таблице на стр.3), в том числе:	6300, ф.0710003	(2 089 294)	(2 069 109)
проведение экспертизы при рассмотрении обращений	6351, ф.0710003	(257 601)	(275 258)
на содержание финансовых уполномоченных (оплата труда, страхование жизни, медицинское и пенсионное страхование, транспортное обеспечение, командировочные расходы, предусмотренные сметой)	6313 ⁶ , ф.0710003	(114 076)	(96 891)
на функционирование службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного (оплата труда работников, аренда и содержание офисов, транспортное обеспечение, содержание и эксплуатация ТКС и информационных систем, систем информационной безопасности, АХР и др., предусмотренные сметой)	6320 ⁷ , ф.0710003	(1 639 164)	(1 609 434)
остаток неиспользованных целевых средств Фонда финансирования, предназначенных для финансового обеспечения уставной некоммерческой деятельности АНО «СОДФУ»	6400, ф.0710003 1350, ф.0710001	2 463 542	2 535 449
Справочно: остаток фонда движимого имущества (основных средств и НМА) (*с учетом корректировок при переходе на ФСБУ 6/2020 в 2021 году)	1360, ф.0710001	62 146	66 598

Сумма поступлений в Фонд за 2022 год *после налогообложения* (показатель за 2022 год по строке 6240 Отчета о целевом использовании средств) в размере 193 494 тыс. рублей относится на увеличение средств целевого финансирования при составлении годовой бухгалтерской отчетности за отчетный период (для сравнения, за 2021, 2020, и 2019 года значение показателя составило 140 789, 160 273 и 266 176 тыс. рублей, соответственно).

Общая сумма оказанных услуг экспертными (оценочными) организациями за 2022 год (показатель на 31.12.2022 по строке 6351 Отчета о целевом использовании средств) составила 257 601 тыс. рублей (для сравнения, за 2021, 2020 и 2019 годы - 275 258, 343 848 и 48 674 тыс. рублей, соответственно).

⁴ Средства в виде взносов ФО согласно части 21 пункта 2 статьи 251 НК РФ (чистые, без учета возвратов).

⁵ Плата третьих лиц, процентные доходы и штрафы согласно условиям договоров, возмещение судебных издержек ответчиком, финансирование ФСС предупредительных мер (в 2021 году), после налогообложения.

⁶ Указанные расходы на содержание финансовых уполномоченных выделены в раздел «Расходы на целевые мероприятия/иные мероприятия» согласно рекомендации аудиторской организации, проводящей аудит в 2022 году.

⁷ В отсутствие утвержденного перечня профессий и должностей административно-управленческого персонала АНО «СОДФУ», Служба относит к расходам на содержание аппарата управления всех работников, обеспечивающих уставную деятельность, согласно ее функциям, определенным Законом № 123-ФЗ, а именно: *которые осуществляют общее руководство организацией, ее структурными подразделениями, принимают и реализуют решения по управлению внутренними процессами (производственными, технологическими и иными) в ней, занимаются подготовкой и обработкой правовой (исключая рассмотрение обращений потребителей), финансовой, бухгалтерской, кадровой документации, обеспечивают делопроизводство (абз. 2 п. 11 ПБУ 4/99, п. л. 24, 36, 37, абз. 3 п. 39 Информации Минфина России № ПЗ-1/2015, письмо Минфина России от 24.01.2011 № 07-02-18/01).*

Сведения о фактическом зачислении и возврате денежных средств в(из) Фонд(а) (на специально открытый в Банке России банковский счет АНО «СОДФУ», отдельный от банковского счета, с которого осуществляются ее текущие расходы) в разрезе видов поступлений и возвратов поступлений отражены в таблице ниже.

(в тыс. рублей)

№ п/п	Виды операций прихода/расхода	Отчетный год	Операций (приход/расход), ед.	Поступило	Возвращено	Итого
1.	Взносы финансовых организаций (ФО) <i>(страховые компании и МФО)</i>	2022	595 / 1	1 810 344	(28)	1 810 316
		2021	492 / 3	1 891 351,6	(172,2)	1 891 179
		2020*	260 / 1	1 653 377	(195)	1 653 182
2.	Плата 3-х лиц за рассмотрение финансовым уполномоченным переуступленного обращения потребителя финансовых услуг	2022	2581 / 75	39 533	(1 562)	37 971
		2021	3476 / 105	51 826	(2 131)	49 695
		2020	4213 / 557	63 208	(8 355)	54 853
3.	Проценты от размещения средств Фонда на банковских депозитах (полученные)	2022	289 / -	202 570	-	202 570
		2021	279 / -	125 015	-	125 015
		2020	63 / -	115 943	-	115 943
Всего поступило (зачислено) средств в Фонд (до налогообложения)					в 2022 году	2 050 857
					в 2021 году	2 065 889
					в 2020 году	1 823 978

3.7. Запасы

Наличие и движение запасов (строка 1210 баланса).

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Период	На начало года		Изменения за период					На конец периода	
			себестоимость	величина резерва под снижение стоимости	Поступления и затраты	выбыло		убытков от снижения стоимости	оборот запасов между их группами (видами)	себестоимость	величина резерва под снижение стоимости
						себестоимость	резерв под снижение стоимости				
Запасы – всего	5400	за 2022г.	-	-	8 923	(8 923)	-	-	X	-	-
в том числе:	5420	за 2021г.	-	-	32 422	(32 422)	-	-	X	-	-
Сырье, материалы и другие аналогичные ценности	5401	за 2022г.	-	-	8 923	(8 923)	-	-	-	-	-
	5421	за 2021г.	-	-	32 422	(32 422)	-	-	-	-	-

С 2021 года АНО «СОДФУ» применяется стандарт ФСБУ 5/2019 «Запасы». В отношении запасов, предназначенных для управленческих нужд (канцелярские товары, офисная бумага, картриджи и иные расходные материалы) он не применяется согласно пункту 2 ФСБУ 5/2019. При этом затраты, которые должны включаться в стоимость запасов признаются расходами того периода, в котором они были понесены (согласно пункту 2 ФСБУ 5/2019).

3.8. Финансовые вложения

Временно свободные денежные средства Фонда в отчетном периоде размещались в кредитных учреждениях на банковских депозитах в рублях сроком от 31 до 393 дней с начислением от 7,41 до 10,15 процентов годовых (для сравнения в 2021 году от 3,9% до 8,5%, в 2020 году – от 3,00% до 5,73%). Банковские депозиты классифицируются в качестве финансовых вложений, по которым их текущая рыночная стоимость не определяется (ситуации, в которых может произойти обесценение этих финансовых вложений, отсутствуют).

Денежными эквивалентами являются высоколиквидные финансовые вложения, которые могут быть легко обращены в заранее известную сумму денежных средств и которые подвержены незначительному риску изменения стоимости. К денежным эквивалентам АНО «СОДФУ» относят открытые в кредитных организациях депозиты до востребования и срочные депозиты сроком размещения до 1 дня. Условиями заключенных депозитных договоров расторжение в одностороннем порядке по инициативе вкладчика допускается только с согласия кредитной организации (ч.3 ст.837 ГК РФ).

Наличие и движение долгосрочных (среднесрочных) и краткосрочных (срок погашения по ним не более 12 месяцев с отчетной даты) финансовых вложений (строки 1171 и 1241 баланса, соответственно).

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Период	На начало года		Изменения за период				На конец периода		
			Первоначальная стоимость	накопленная корректировка	Поступило	выбыло (погашено)		начисление процентов (включая доведение первоначальной стоимости до номинальной)	Текущей рыночной стоимости (убытков от обесценения)	первоначальная стоимость	накопленная корректировка
						первоначальная стоимость	накопленная корректировка				
Долгосрочные – всего	5301 5311	за 2022г. за 2021г.	100 000 -	- -	- 100 000	(100 000) -	- -	- -	- -	- 100 000	- -
в том числе: депозиты	5302 5312	за 2022г. за 2021г.	100 000 -	- -	- 100 000	(100 000) -	- -	- -	- -	- 100 000	- -
Краткосрочные – всего	5305 5315	за 2022г. за 2021г.	2420000 2350000	- -	3 654 900 4 915 000	(3 515 000) (4 845 000)	- -	- -	- -	2 559 900 2 420 000	- -
в том числе: депозиты	5306 5316	за 2022г. за 2021г.	2420000 2350000	- -	3 654 900 4 915 000	(3 515 000) (4 845 000)	- -	- -	- -	2 559 900 2 420 000	- -
Финансовых вложений - итого	5300 5310	за 2022г. за 2021г.	2520000 2350000	- -	3 654 900 5 015 000	(3 615 000) (4 845 000)	- -	- -	- -	2 559 900 2 520 000	- -

Информация о депозитных вкладах в кредитных организациях по состоянию на 31.12.2022:

№ п/п	Наименование банка	Сумма (в тыс. рублей)	Срок размещения (в днях)
1.	АО «Альфа-банк»	100 000	212
		100 000	225
		100 000	256
		99 900	367
		350 000	386
		350 000	393
2.	АО «АБ «Россия»»	100 000	350
		100 000	364
		100 000	366
		100 000	378
3.	Банк ГПБ (АО)	100 000	151
		100 000	165
		100 000	179
		100 000	196
		100 000	203
		110 000	148
4.	ПАО Сбербанк	50 000	31
		100 000	362
		100 000	371
5.	ПАО Росбанк	100 000	229
		100 000	422
Итого		2 559 900	X

Руководитель АНО «СОДФУ»

01 февраля 2023 года



Крайнова О.И.