

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2023



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 гражданской ответственности владельца опасного объекта
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. 6
2. Деятельность финансового уполномоченного	стр. 7
3. Обзор основных результатов и тенденций в работе Службы в 2023 году	стр. 14
4. Обращения Потребителей	стр. 28
5. Решения финансового уполномоченного	стр. 59
6. Исполнение решений финансового уполномоченного	стр. 75
7. Обжалование решений финансового уполномоченного	стр. 77
8. Информация о выявленных случаях заключения Потребителями договоров с финансовыми организациями, не имеющими на это права в соответствии с Законом № 123-ФЗ	стр. 84
9. Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного	стр. 85
10. Информация о финансовых организациях, взявших на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного	стр. 93
11. Развитие Службы финансового уполномоченного	стр. 94

Приложения:

1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименований финансовых организаций	стр. 148
2. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименований финансовых организаций	стр. 199
3. Сведения о регионах, жители которых направляли Обращения	стр. 223
4. Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного	стр. 241





ИТОГИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО В 2023 ГОДУ: ГЛАВНОЕ ОТ ГЛАВНОГО ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

В 2023 году мы продолжили успешно выполнять свою основную задачу: защищать права потребителей финансовых услуг. Главные итоги проделанной нами работы таковы:

1 СНИЗИЛОСЬ ЧИСЛО НАРУШЕНИЙ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Число обращений к финансовому уполномоченному в 2023 году **снизилось на 12,4%** по сравнению с 2022 годом

В первую очередь, за счет уменьшения количества обращений в отношении **страховых организаций**

2 ВЫРОСЛА ДОЛЯ СЛОЖНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В СЛУЖБУ

Количество **сложных** обращений в 2023 году **выросло на 15 тыс.** с 14 тыс. в 2022 году до 29 тыс. в 2023 году*

* - рост количества споров, единые подходы к разрешению которых еще не устоялись в судебной практике, а также споров, при разрешении которых применяется смежное законодательство
- рост количества требований, заявляемых потребителем в рамках одного обращения

3 УСИЛИЛАСЬ ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

В 2023 году финансовый уполномоченный наделен **новыми компетенциями** по рассмотрению:

- споров о **незаконных переводах пенсионных накоплений** потребителей финансовых услуг (с 11.12.2023);
- споров, возникающих из **договоров долгосрочных сбережений** (с 01.01.2025)

1. Введение

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с требованиями, установленными в статье 13 Закона № 123-ФЗ. Отчет содержит информацию о деятельности финансового уполномоченного, обобщенную информацию о рассмотренных в 2023 году финансовым уполномоченным Обращениях Потребителей и вынесенных по ним решениях с указанием наименования финансовых организаций, в отношении которых поступили Обращения.

В отчете содержатся сведения об исполнении финансовыми организациями решений финансового уполномоченного 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 2024 года. Адрес официального сайта финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://finombudsman.ru>

При подготовке отчета использовались данные по состоянию на 01.04.2024 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», а также требования Потребителей к негосударственным пенсионным фондам по договорам об обязательном пенсионном страховании и договорам о негосударственном пенсионном обеспечении. Такие обращения рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от размера требований Потребителя.

В 2023 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 его для принудительного исполнения в Федеральную службу судебных приставов России 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 2023 году содержится в разделе 9 настоящего отчета.

В качестве финансового уполномоченного выступают:

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



Главный финансовый уполномоченный:

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

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

В 2023 году полномочия финансовых уполномоченных осуществляли:

Воронин Юрий Викторович¹ – Главный финансовый уполномоченный;

Климов Виктор Владимирович² – финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, деятельности ломбардов и деятельности негосударственных пенсионных фондов;

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

Савицкая Татьяна Михайловна³ – финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах кредитной кооперации, страхования, деятельности кредитных организаций, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов;

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

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

¹ - Советом директоров Банка России принято решение продлить полномочия Воронина Юрия Викторовича в должности Главного финансового уполномоченного с 04.09.2023 на 5 лет.

² - Советом директоров Банка России 15.12. 2023 принято решение продлить на 5 лет полномочия Климова Виктора Владимировича в должности финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, ломбардов, негосударственных пенсионных фондов с 9.01.2024.

³ - Советом директоров Банка России 15.12.2023 принято решение расширить компетенцию финансового уполномоченного Савицкой Татьяны Михайловны, включив с 15.12.2023 в ее полномочия рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг в сфере страхования.



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» (АНО «СОДФУ») включает в себя подразделения АНО «СОДФУ», расположенные в г. Москве, и три филиала (филиал № 1 в г. Саратов, филиал № 2 в г. Санкт-Петербург и филиал № 3 в г. Нижний Новгород).

В целях обеспечения представления интересов Службы в судах АНО «СОДФУ» организованы удаленные рабочие места в Волгоградской, Ростовской, Воронежской и Новосибирской областях, Республиках Башкортостан и Татарстан.

В 2023 году осуществлялась работа коллегиальных органов Службы: Совета Службы финансового уполномоченного и Экспертного совета Службы финансового уполномоченного, созданных в соответствии с Законом № 123-ФЗ.

В 2023 году проведено:

1) *6 заседаний Совета Службы, на которых рассматривались вопросы текущей деятельности Службы, в том числе:*

- о внесении изменений в положение о Совете Службы, в положение об Экспертном совете Службы;
- об утверждении положений и составов Комитета по аудиту при Совете Службы, Комитета по бюджету и вознаграждениям при Совете Службы, Комитета по мандатам при Совете Службы;
- о внесении изменений в положение о порядке ведения Службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг;
- о рассмотрении проекта положения о порядке предоставления финансовому уполномоченному образцов подписей потребителя финансовых услуг;
- об отчете главного финансового уполномоченного о деятельности финансовых уполномоченных за 2022 год;
- об актуализации (изменении) размера дифференцированной ставки взносов финансовых организаций;
- об утверждении годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности АНО «СОДФУ» за 2022 год;
- об утверждении сметы доходов и расходов АНО «СОДФУ» на 2024 год.



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

- об утверждении подходов к порядку исчисления срока для направления обращения финансовому уполномоченному;
- о необходимости изменения утвержденной Экспертным советом Службы финансового уполномоченного позиции по вопросу о возмещении расходов цессионария по внесению платы за рассмотрение обращения финансовым уполномоченным;
- о необходимости изменения утвержденной Экспертным советом Службы финансового уполномоченного позиции по вопросу 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);
- об оценке целесообразности изменения утвержденной Экспертным советом Службы финансового уполномоченного позиции по вопросу об исключении расходов на аварийных комиссаров из числа подлежащих возмещению по договору ОСАГО.



Документооборот АНО «СОДФУ» в 2023 году

Отправленные документы	Количество, шт.
По способу отправки	937 615
по Почте России на бумажном носителе	86 114
по Почте России сервисом «Электронная заказная почта»	91 646
через ГАС «Правосудие» в электронном виде	49 373
по электронной почте	208 457
личные кабинеты на официальном сайте финансового уполномоченного	497 389
личный кабинет Банка России (с 01.06.2023)	4 636
По типу документа:	937 615
корреспонденция в рамках рассмотрения Обращений Потребителей	858 801
судебная корреспонденция	74 408
корреспонденция по административно-хозяйственной деятельности	2 784
удостоверения на бланках	1 622



Документооборот АНО «СОДФУ» в 2023 году

Полученные документы	Количество, шт.
Обращения Потребителей	142 892
направленные в рамках Закона № 123-ФЗ	134 213
направленные в рамках Закона № 59-ФЗ	8 679
Документы от финансовых организаций (в рамках рассмотрения обращений)	345 063
Судебная корреспонденция	410 567
Прочая корреспонденция:	86 080
досылы к обращениям Потребителей	38 956
досылы к судебной корреспонденции (иски)	45 257
переписка по административно-хозяйственной деятельности и в рамках договорной работы	1 867
	984 602

Итого документооборот: 1 922 217 документов за 2023 год



3. Обзор основных результатов и тенденций в работе Службы в 2023 году

3.1. Ключевые показатели работы Службы

С учетом отчетного года за все время работы в адрес Службы финансового уполномоченного поступило уже более 746 тысяч обращений потребителей финансовых услуг.

В 2023 году в Службу поступило более 134 тысяч обращений в рамках Закона № 123-ФЗ. Более 85 тысяч обращений потребителей финансовых услуг рассмотрено финансовым уполномоченным по существу (принято решение о полном или частичном удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований). Количество поступивших обращений потребителей финансовых услуг в относительном выражении уменьшилось на 12,4% в сравнении с 2022 годом.

Следует отметить, что в сравнении с 2022 годом доля принятых к рассмотрению обращений выросла на 3,6 процентных пункта и составила 71,3%. Такой результат во многом стал следствием работы проекта «Дружелюбный», предусматривающего контактирование сотрудников АНО «СОДФУ» с потребителями финансовых услуг, в том числе в случаях, когда последними к обращению не приложены необходимые документы, в отсутствие которых финансовый уполномоченный вынужден отказывать в принятии обращения, для оперативного получения финансовым уполномоченным таких недостающих документов.

Средний срок рассмотрения обращений и принятия по ним решений (с учетом времени, необходимого на проведение независимой экспертизы (проводилась по 45% обращений)) составил 16 рабочих дней. Столь короткий средний срок рассмотрения обращений и принятия по ним решений сохраняется уже в течение нескольких лет.

Средний размер требований Потребителей составил 227,2 тыс. руб., что на 5,3% больше, чем в 2022 г. (215,8 тыс. руб.). Средний размер требований вырос по всем видам финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным, что стало, как представляется, следствием общего роста цен. Так, например, в 2023 году выросла стоимость договоров каско, цены на автомобили и детали к ним.



Кроме того, в Службу поступают обращения, которые не подлежат рассмотрению в рамках Закона № 123-ФЗ и рассматриваются в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ. В 2023 году в Службу поступило более 8,5 тысяч таких обращений, по результатам рассмотрения которых были либо даны ответы по существу поставленных в обращении вопросов, либо осуществлено перенаправление обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в том числе для рассмотрения ими вопроса о принятии мер реагирования.

Следует отметить, что по данной категории зафиксирован рост более чем на 2,5 тысячи обращений (более чем на 44%) в сравнении с 2022 годом. Такое увеличение продиктовано, в первую очередь, ростом объема включений в тексты обращений, рассматриваемых в рамках Закона № 123-ФЗ, указаний на нарушение законодательства и необходимость проведения в связи с этим проверки в отношении финансовой организации.

Следует обратить внимание на то, что большая часть обращений, поданных финансовому уполномоченному в рамках Закона № 59-ФЗ в отношении страховщиков, представляет собой однотипные заявления, подготовленные лицами, оказывающими юридические услуги («автоюристами»), в которые включены сообщения о нарушении положений Федерального закона «О защите прав потребителей»* (статей 10 и 16) и требование о проведении проверки в отношении финансовой организации.

Общее количество обращений, поступивших в Службу (как в рамках Закона № 123-ФЗ, так и в рамках Закона № 59-ФЗ), снизилось на 10,2% по сравнению с 2022 годом.

Такое падение обусловлено в основном сокращением количества обращений потребителей финансовых услуг, поданных в рамках Закона № 123-ФЗ в отношении страховщиков. Ежегодно их число снижается в среднем на 20 тысяч, что, как представляется, обусловлено корректировкой страховщиками порядка взаимодействия с Потребителями их услуг, в том числе в связи с:

– добровольной имплементацией ими подходов финансового уполномоченного во внутренние процессы урегулирования споров на претензионной стадии в целях оптимизации затрат на урегулирование убытков для случаев, когда обращение Потребителя за защитой его прав однозначно повлечет принятие финансовым уполномоченным / судом решения

* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».



не в пользу страховщика*;

- деятельностью Банка России по повышению уровня защищенности прав потребителей финансовых услуг, в том числе с учетом результатов взаимодействия Службы с Банком России в рамках заключенного соглашения по направлению информации об использовании финансовыми организациями неприемлемых практик для последующего возможного применения Банком России надзорных мер.

Добровольное изменение финансовыми организациями подходов ко взаимодействию с Потребителями их услуг способствует повышению доверия Потребителей к финансовому рынку, что является одной из целей деятельности Службы.

Аналогичный результат (падение количества поступающих в Службу обращений) наблюдается по микрофинансовым организациям (имело место снижение на 20,2% – в 2023 году поступило всего 1 774 обращения), по кредитным потребительским кооперативам (снижение на 66,3% – поступило 211 обращений), по ломбардам (снижение на 35% – поступило 13 обращений).

Следует обратить внимание на категорию, показавшую наиболее значительное снижение – обращения в отношении КПК. Данная динамика может быть обусловлена тем, что хотя по обращениям Потребителей в 2022 году в отношении КПК финансовым уполномоченным и принимались решения об удовлетворении их требований, в действительности такие решения остались неисполненными ввиду объективной невозможности их исполнения*. Наличие проблемы в части исполнения обязательств КПК подтверждается, в том числе, неисполнением данными финансовыми организациями обязанности по уплате взносов в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного.

Иными словами, к моменту обращения за защитой своих прав к финансовому уполномоченному либо в суд Потребители услуг КПК в действительности уже не имеют перспектив восстановления их нарушенных прав, поскольку КПК фактически не осуществляли деятельность. Данная проблема требует комплексного подхода к ее решению.

Число поступающих в Службу обращений в отношении кредитных организаций не меняется существенным образом с 2021 года, то есть с начала рассмотрения финансовым уполномоченным обращений в отношении этого вида финансовых организаций. В частности, в отношении банков за последние три года в Службу стабильно поступает 13-14 тысяч обращений в год. Анализ результатов рассмотрения финансовым уполномоченным таких обращений показывает, что зачастую банки не изменяют свою практику под влиянием деятельности института финансового уполномоченного.

* Как представляется, такое изменение влечет для страховщика как сокращение трудозатрат на взаимодействие с финансовым уполномоченным и последующее судебное обжалование по «бесперспективным» категориям споров, так и сокращение финансовых затрат в целом (например, за решения об удовлетворении требований потребителя финансовых услуг финансовой организацией уплачивается взнос в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного по повышенной ставке).



Более того, именно от банков исходит большинство неприемлемых практик, выявляемых финансовым уполномоченным (более 80% случаев, выявленных Службой в 2023 году).

Единственной категорией обращений, количество которых возросло в 2023 году, являются обращения в отношении НПФ. В то же время учитывая состав заявленных в большинстве обращений требований (большая часть обращений потребителей финансовых услуг связана с отказом в назначении единовременной выплаты средств пенсионных накоплений), оставшийся неизменным с 2022 года, а также отсутствие изменений в регулировании за данный период*, рост количества поступивших финансовому уполномоченному обращений представляется возможным связать с наступлением срока реализации гражданами по мере достижения соответствующего возраста своих прав по договорам с негосударственными пенсионными фондами, а также с проводимой Службой работой по повышению уровня финансовой грамотности и информированности населения.

Следует отметить, что в том числе по причине корректировки финансовыми организациями своих подходов за прошедший год доля решений финансового уполномоченного о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя снизилась на 4,8 процентных пункта от принятых по существу решений (то есть без учета доли обращений, рассмотрение которых прекращено).

* В связи со вступлением в силу 11.12.2023 изменений в Закон № 123-ФЗ, наделяющих финансового уполномоченного компетенцией по рассмотрению обращений, содержащих требование о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений Потребителя, имеется вероятность увеличения количества обращений в отношении негосударственных пенсионных фондов в 2024 году, однако в 2023 году данные изменения повлиять на число обращений в отношении негосударственных пенсионных фондов не успели.



3.2. Особенности поступивших в Службу обращений потребителей финансовых услуг

3.2.1. Рост доли обращений в бумажной форме и объема бумажной корреспонденции

В 2023 году доля обращений, направленных финансовому уполномоченному в письменной (бумажной) форме, выросла на 3 процентных пункта по сравнению с 2022 годом и составила 47% от количества обращений, поступивших в рамках Закона № 123-ФЗ.

В сравнении с 2021 годом она увеличилась на 20 процентных пунктов. Настолько значительный рост обусловлен введением с 01.08.2021 обязательной авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации для подачи обращения через личный кабинет Потребителя на официальном сайте финансового уполномоченного. Ранее представители потребителей финансовых услуг массово подавали обращения через личный кабинет Потребителя от его лица.

С введением обязательной авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации такие обращения подаются «профессиональными представителями» в основном посредством почтовых отправлений.

Так, из более чем 90 тысяч задействованных в 2023 году в направлении обращений финансовому уполномоченному учетных записей заявителей в системе обработки обращений (далее – СОО) около 40% созданы на основании обращений (документов), поступивших в письменной форме, при этом порядка 80% из таких обращений (документов) с высокой долей вероятности поданы «автоюристами» и иными «профессиональными представителями» потребителей финансовых услуг. За 2022 год доля обращений (документов), которые также с высокой вероятностью поданы такими «профессиональными представителями», составила чуть менее 80%.

Вывод о том, что соответствующие обращения (документы) направлены «автоюристами» и иными «профессиональными представителями», подтверждается результатами анализа 10 000 записей заявителей в СОО, задействованных в 2022 и 2023 годах, в рамках которого за поданное «профессиональным представителем» обращение принималось то обращение (та запись о заявителе), которое поступило в Службу через экспедицию и имеет адрес электронной почты, идентичный адресу, указанному еще в двух и более учетных записях. Не учитывались записи, имеющие один адрес электронной почты, но созданные на основании документов, поступивших через личный кабинет. Также не учитывались записи, имеющие явную техническую ошибку в адресе электронной почты.



Нельзя не отметить, что работа с «бумажным» обращением предполагает не только процесс его сканирования и регистрации путем заполнения вручную полей карточек в информационной системе Службы, но и последующее «бумажное» взаимодействие с потребителем финансовых услуг, требующее в сравнении с электронной формой взаимодействия как дополнительных трудовых, так и дополнительных финансовых ресурсов на отправку корреспонденции.

Для решения в том числе обозначенных вопросов в настоящее время Службой прорабатывается возможность организации взаимодействия с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг в целях проведения идентификации лица, направляющего обращение финансовому уполномоченному. Следует отметить, что возможность организации такого взаимодействия предусмотрена частью 3 статьи 17 Закона № 123-ФЗ.

Так, в 2023 году Министерством экономического развития Российской Федерации совместно с АНО «СОДФУ» проведена программа апробации направления обращений финансовому уполномоченному через МФЦ. По итогам проекта со стороны АНО «СОДФУ» подготовлены и направлены в Центр стратегических разработок, который со стороны Минэкономразвития являлся администратором проекта, следующие предложения по вопросу исполнения положений Закона № 123-ФЗ в части обеспечения возможности для потребителей финансовых услуг направления обращения финансовому уполномоченному через МФЦ:

1. Распространить апробированный порядок взаимодействия уполномоченных МФЦ регионов Российской Федерации с АНО «СОДФУ» при подаче обращений финансовому уполномоченному через окна приема документов МФЦ и в электронной форме в секторе пользовательского сопровождения МФЦ (при наличии) на все субъекты Российской Федерации.

2. Внести в Правила организации деятельности МФЦ изменения, предусматривающие для МФЦ возможность заключать соглашения о взаимодействии с АНО «СОДФУ» с целью предоставления услуг по приему обращений к финансовому уполномоченному через окна приема документов и сектор пользовательского сопровождения.



3.2.2. Рост доли сложных обращений

С 2019 года имеет место существенное увеличение доли сложных обращений, к которым, в частности, относятся (1) обращения, единые подходы к рассмотрению которых еще не устоялись в судебной практике, (2) обращения, при разрешении которых применяется смежное законодательство, (3) обращения, содержащие 5 и более заявляемых требований в одном обращении, а также комбинированные требования (например, требования, вытекающие из разных договоров, но объединенные одним событием), (4) обращения, при рассмотрении которых требуется исследование значительного количества фактических обстоятельств.

Такое положение дел влечет не только увеличение трудозатрат на подготовку решений по таким обращениям (чем больше требований, тем объемнее решение), но и увеличение числа направляемых финансовым уполномоченным дополнительных запросов (для выяснения фактических обстоятельств), а, значит, и количества анализируемой при принятии решения информации, и усложнение методологии рассмотрения обращений.

Рост объема сложных обращений в отношении страховых организаций во многом обусловлен изменением правоприменительной практики в связи с принятием Верховным Судом Российской Федерации постановления Пленума от 08.11.2022 № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», предусматривающего взыскание убытков за нарушение страховщиком по договору ОСАГО обязанности по организации ремонта автомобиля в размере действительной (рыночной) стоимости ремонта автомобиля.

Рост объема сложных обращений в отношении кредитных организаций обусловлен также ужесточением регулирования отношений банков с Потребителями их услуг. Так, за последние несколько лет в Законе № 353-ФЗ* появились:

- (01.09.2020) правило о пропорциональном возврате страховой премии при досрочном погашении кредита по «обеспечительному» договору страхования;
- (30.12.2021) регулирование вопроса о дополнительных услугах, предоставляемых третьими лицами (условия их предоставления, право заемщика на отказ от услуги и на предъявление требования о возврате части денежных средств к третьему лицу, а после к кредитору);

* Федеральный закон от 21.12.2023 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».



01.10.2022 вступило в силу Указание Банка России от 17.05.2022 № 6139-У*, которое устанавливает в том числе право заемщика отказаться от части рисков по договору страхования в течение периода охлаждения при условии, что договор страхования в части остальных рисков продолжит действовать, потребовать при определенных условиях возврата части страховой премии по «необеспечительному» договору страхования и т.д.

Таким образом, правовое регулирование отношений, связанных с взаимодействием финансовых организаций с потребителями финансовых услуг усложняется.

Имеет место и развитие правоприменительной практики судов по спорам потребителей с кредитными организациями, что также обуславливает уточнение финансовым уполномоченным своей методологии, в том числе в части необходимости запроса и анализа дополнительных документов и сведений (например, в спорах о неправомерном списании кредитной организацией денежных средств в пользу третьих лиц со счета потребителя без его согласия).

Также изданы нормативные акты, устанавливающие особенности «санкционного» регулирования**, которые подлежат применению при рассмотрении споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями.

Финансовый уполномоченный воспринимает все эти новеллы в своей практике. Однако «досудебное положение» института в системе защиты прав потребителей финансовых услуг обуславливает наличие у финансового уполномоченного потребности в решении множества спорных вопросов, возникающих при практическом применении новых подходов в сфере защиты прав Потребителей, до формирования по ним какой-либо судебной практики, чем и обуславливается сложность рассмотрения соответствующих обращений.

* Указание Банка России от 17.05.2022 № 6139-У «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». Абзац второй пункта 7 Указания № 6139-У вступил в силу с 01.04.2023.

** Информация Банка России от 09.03.2022: Банк России вводит временный порядок операций с наличной валютой (продлен до 09.09.2024), Указ Президента РФ от 01.03.2022 № 81 (с изм. от 09.08.2023) «О дополнительных временных мерах экономического характера по обеспечению финансовой стабильности Российской Федерации».



3.3. Особенности судебных дел, связанных с несогласием финансовой организации с решением финансового уполномоченного

Один из важнейших показателей – количество обжалований финансовыми организациями решений финансового уполномоченного. В 2023 году доля обжалованных решений составила 20,93 %.

Так, из 28 943 решений финансового уполномоченного о полном или частичном удовлетворении требований потребителей финансовых услуг, финансовыми организациями было обжаловано 6 057 решений. В 2022 году финансовыми организациями обжаловано 9 895 решений финансового уполномоченного.

Следует отметить, что несмотря на сокращение количества исков об оспаривании решений финансового уполномоченного, объем обеспечения явки представителей Службы по таким делам вырос.

В целях содействия потребителям финансовых услуг в защите их прав в 2023 году Служба обеспечила явку своих представителей в 2 927 судебных заседаниях по искам финансовых организаций об отмене решения финансового уполномоченного, в том числе, посредством видеоконференц-связи. В сравнении с 2022 годом данный показатель вырос на 53,6 %.

При этом по результатам обжалования всего лишь в 368 случаях решение финансового уполномоченного было отменено судом, что составляет 1,27 % от общего количества положительных решений, принятых финансовым уполномоченным в 2023 году.

1) Иски страховщиков о несогласии с решением финансового уполномоченного.

Имеет место сокращение доли обжалования решений финансового уполномоченного о полном или частичном удовлетворении требований потребителей ввиду существенного снижения числа исков о несогласии с решением финансового уполномоченного, подаваемых страховщиками. Этот показатель снизился с 26,23 % (9 036 исков) в 2022 году до 19,5 % (5 299 исков) в 2023 году.

Это обусловлено в том числе низкой эффективностью обжалования решений финансового уполномоченного. Так, доля отмен решений, принятых в 2022 году, на дату годового отчета составила 1,11 % (382 отмены), а решений, принятых в 2023 году – 0,92 % (249 отмен).



Такое положение дел также связано с тем, что снижение количества исков страховщиков происходит за счет отказа последних от обжалования «типовых» категорий дел, по которым сложилась единообразная судебная практика правоприменения, совпадающая с подходами Службы.

Одновременно с этим количество судебных дел, связанных со спорными вопросами правоприменения, не снижается (в том числе за счет появления новых спорных категорий дел).

2) Иски кредитных организаций о несогласии с решением финансового уполномоченного.

Число исков кредитных организаций о несогласии с принятым финансовым уполномоченным решением сократилось лишь на 11,6%, в 2022 году этот показатель составил 840 исков, а в 2023 году – 742 иска.

Данная категория судебных дел характеризуется высокой степенью сложности и, в ряде случаев, отсутствием судебной практики правоприменения. Такая судебная практика формируется только при обжаловании решений финансового уполномоченного.

При этом для отмен решений финансового уполномоченного о полном или частичном удовлетворении требований потребителя в отношении кредитных организаций сокращается. Так, в 2022 году этот показатель составлял 9,43 %, а 2023 году – 6,99 %.



3.4. Иски потребителей финансовых услуг к финансовым организациям

Со стороны финансовых организаций в 2023 году в Службу поступала информация о росте количества исков Потребителей, направленных в суд после рассмотрения обращения финансовым уполномоченным.

Следует отметить, что Служба не имеет возможности осуществлять полноценный учет исков Потребителей и результатов их рассмотрения, поскольку финансовый уполномоченный не привлекается к участию в деле по таким спорам.

В то же время Служба осуществила анализ имеющейся у нее информации о судебных делах по искам Потребителей (анализ заявленных Потребителями требований) и выделила следующие ключевые причины обращения Потребителей в суд.

1) Основные причины обращения Потребителей в суд с исками к страховым организациям после рассмотрения обращения финансовым уполномоченным.

– отсутствие у финансового уполномоченного компетенции рассматривать требования о взыскании морального вреда;

Более чем в половине проанализированных Службой дел Потребители заявляли в иске, направляемом в суд после решения финансового уполномоченного, требование о компенсации морального вреда, рассмотрение которого в силу положений Закона № 123-ФЗ к компетенции финансового уполномоченного не относится. При этом представляется, что во многих случаях именно заявление Потребителем в суд требований о взыскании морального вреда является драйвером включения в иск и остальных требований, которые финансовым уполномоченным были рассмотрены.

– иное применение судами положений Закона № 123-ФЗ об «условных санкциях»;

Изначально в Закон № 123-ФЗ в качестве одного из инструментов влияния на добровольное исполнение финансовой организацией решения финансового уполномоченного закладывался механизм признания исполнением решения финансового уполномоченного надлежащим исполнением финансовой организацией обязанностей по договору с потребителем финансовых услуг. Финансовый уполномоченный на основании положений статьи 24 Закона № 123-ФЗ взыскивает так называемые «условные санкции», которые выплачиваются только в случае неисполнения финансовой организацией решения финансового уполномоченного.



В то же время суды не применяют положения части 1 статьи 24 Закона № 123-ФЗ, взыскивая санкции (например, неустойку по Закону № 40-ФЗ) вне зависимости от того, исполнено ли решение финансового уполномоченного в срок.

Таким образом, Потребители, зная о том, что суды не применяют данную норму, после рассмотрения финансовым уполномоченным спора обращаются в суд за взысканием соответствующих сумм санкций.

– неприменение судами положений разъяснений Верховного Суда Российской Федерации о применении Закона № 123-ФЗ* в части оснований назначения судебной экспертизы, когда финансовым уполномоченным при рассмотрении обращения организовано проведение экспертного исследования;

Согласно разъяснениям Верховного Суда Российской Федерации о применении Закона № 123-ФЗ если при рассмотрении обращения Потребителя финансовым уполномоченным было организовано и проведено экспертное исследование, то вопрос о необходимости назначения судебной экспертизы по тем же вопросам разрешается судом с учетом положений ГПК РФ** о назначении повторной либо дополнительной экспертизы. Несогласие заявителя с результатом организованного финансовым уполномоченным экспертного исследования, наличие нескольких экспертных исследований, организованных заинтересованными сторонами, безусловными основаниями для назначения судебной экспертизы не являются.

Вместе с тем проведенный Службой анализ показывает, что доля исков Потребителей, где имеет место назначение судебной экспертизы, составляет более 50% от рассмотренных по существу исков, связанных с несогласием с решением финансового уполномоченного.

Так, суды первой инстанции назначают судебную экспертизу, даже если заявитель ходатайства о назначении судебной экспертизы не привел доказательств необоснованности экспертизы, проведенной по поручению финансового уполномоченного.

Как следствие, в настоящее время для назначения судебной экспертизы достаточно заявления ходатайства и наличия в материалах дела нескольких заключений экспертов с разными выводами или только сомнения суда в правильности организованной финансовым уполномоченным экспертизы. В этой связи Потребители систематически заявляют ходатайства

* Разъяснения по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 18.03.2020).

** Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации.



о назначении судебной экспертизы, предполагая, что ее результаты окажутся более благоприятными, чем результаты организованной финансовым уполномоченным экспертизы.

– обращение Потребителей в суд за довысканием убытков (рыночной стоимости ремонта) в случае уклонения страховщика от исполнения обязанности по организации ремонта транспортного средства по договору ОСАГО после изменения подхода к рассмотрению таких требований.

Законом № 40-ФЗ предусмотрено, что страховое возмещение (если собственник транспортного средства физическое лицо и транспортное средство зарегистрировано в РФ) по общему правилу должно осуществляться путем организации и оплаты восстановительного ремонта транспортного средства. При этом последствий неисполнения страховщиком указанной обязанности в Законе № 40-ФЗ не предусмотрено.

Суды, а также финансовый уполномоченный в настоящее время исходят из того, что в случае уклонения страховщика от исполнения обязанности по организации ремонта потерпевший вправе потребовать исполнения обязательства в натуре и взыскания неустойки или воспользоваться правом на возмещение убытков (статьи 15 и 393 ГК РФ).

Данная позиция отражена в пункте 56 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 08.11.2022 № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

В конечном счете практическое применение судами и финансовым уполномоченным данной позиции стало еще одним шагом на пути к повышению клиентоориентированности страхового рынка. Вместе с тем изменение подхода также привело к временному увеличению в судах объема исков Потребителей, содержащих требования о довыскании таких убытков по ранее рассмотренным финансовым уполномоченным спорам.

2) Основные причины обращения Потребителей в суд с исками к кредитным организациям после рассмотрения обращения финансовым уполномоченным.

– отсутствие у финансового уполномоченного достаточной доказательной базы для защиты Потребителя при рассмотрении отдельных категорий споров.

Финансовому уполномоченному поступают обращения Потребителей, связанные с тем, что при заключении договора с банком в процессе устного взаимодействия от Потребителя были скрыты или некорректно раскрыты условия предоставления финансовой услуги, либо имело место навязывание дополнительных услуг при заключении кредитного

договора. При этом каких-либо подтверждений этих фактов Потребитель не предоставляет.

Как правило, Потребители указывают на то, что им отказали в предоставлении кредита без заключения договора страхования или без приобретения каких-либо иных дополнительных услуг, либо же обращают внимание на то, что о существовании договора страхования они узнали только непосредственно после получения кредита, нередко за вычетом суммы страховой премии по договору страхования*.

В ряде случаев требования потребителя финансовых услуг по указанной категории споров не могут быть удовлетворены финансовым уполномоченным ввиду отсутствия достаточной доказательной базы, подтверждающей неправомерность действий финансовой организации.

Вопрос недостаточности доказательной базы возникает и при рассмотрении споров, связанных с мисселингом в виде продажи различных инвестиционных услуг пожилым Потребителям вместо продления договора банковского вклада, за которым они обращаются, а также с незаконными списаниями третьими лицами денежных средств со счетов Потребителей (в ряде случаев не представляется возможным оценить корректность поведения финансовой организации при блокировке счета по требованию Потребителя).

В свою очередь, суд обладает возможностью получения устных объяснений сторон спора, показаний свидетелей, вправе положить их в основу своего решения, что в отдельных случаях приводит к удовлетворению требований Потребителей после того, как финансовый уполномоченный вынужден был отказать в таком удовлетворении.

Такое положение дел логично приводит к тому, что Потребители обращаются в суд за защитой своих прав после рассмотрения их спора финансовым уполномоченным. Результаты рассмотрения части таких исков Потребителей известны Службе (в Службу поступали судебные решения). Их анализ демонстрирует, что менее чем в 20% случаев требования Потребителей были удовлетворены судом. Это может косвенно свидетельствовать о том, что несмотря на перечисленные выше преимущества, суды при разрешении описанной категории споров сталкиваются все с тем же вопросом недостаточности доказательной базы.

* Денежные средства по кредитному договору поступили Потребителю за вычетом суммы страховой премии, уплаченной банком страховщику, либо же ежемесячный платеж фактически оказался большим, чем в кредитном договоре, за счет страхового взноса по навязанному договору страхования.



4. Обращения Потребителей

В 2023 году в Службу финансового уполномоченного в рамках Закона № 123-ФЗ поступило 134 213 Обращений Потребителей. В рамках Закона № 59-ФЗ* поступило 8 679 Обращений.

Средний размер требований Потребителей составил 227,2 тыс. рублей.

Средний размер требований в 2023 году по сферам деятельности составил:

- страхование – 238,5 тыс. рублей;
- деятельность микрофинансовых организаций – 29,2 тыс. рублей;
- кредитная кооперация – 380,5 тыс. рублей;
- ломбардная деятельность – 69,2 тыс. рублей;
- деятельность кредитных организаций – 144,0 тыс. рублей;
- деятельность НПФ – 297,3 тыс. рублей.

Форма направления Обращений

70,9 тыс. (53%) Обращений направлено Потребителями в электронной форме как посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного, так и посредством единого портала государственных и муниципальных услуг, 63,3 тыс. (47%) Обращений – в письменной форме на бумажном носителе.

Сведения о Потребителях

В 2023 году в АНО «СОДФУ» обратились 99,6 тыс. заявителей, из которых 98,1 тыс. (98,5%) заявителей – физические лица, финансовые услуги которым оказаны в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, 1,5 тыс. заявителей (1,5%) – лица, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

* В т.ч. комбинированные обращения 123-ФЗ + 59-ФЗ



4. Обращения Потребителей

Пол Потребителя	Количество Обращений, тыс. шт.	Доля, %
Мужской	61,4	62,6
Женский	36,7	37,4
Сведения отсутствуют	< 0,1	< 0,1
	98,1	100,0

Возраст Потребителя	Количество Обращений, тыс. шт.	Доля, %
Менее 25 лет	5,8	5,9
От 25 до 44 лет	55,2	56,3
От 45 до 65 лет	30,6	31,2
Более 65 лет	5,8	5,9
Сведения отсутствуют	0,7	0,7
	98,1	100,0



Сведения о регионах, жители которых направляли Обращения:

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
1	Российская Федерация	133 541	99,5
1	Краснодарский край	7 343	5,5
2	г. Москва	6 999	5,2
3	Республика Башкортостан	5 603	4,2
4	Московская область	4 999	3,7
5	Республика Татарстан	4 922	3,7
6	Нижегородская область	4 556	3,4
7	Челябинская область	4 269	3,2
8	Новосибирская область	4 269	3,2
9	Архангельская область	3 932	2,9
10	Ростовская область	3 493	2,6
11	г. Санкт-Петербург	3 462	2,6
12	Свердловская область	3 351	2,5
13	Приморский край	3 166	2,4
14	Воронежская область	3 123	2,3



4. Обращения Потребителей

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
15	Ярославская область	2 984	2,2
16	Красноярский край	2 944	2,2
17	Оренбургская область	2 657	2,0
18	Кемеровская область	2 620	2,0
19	Республика Марий Эл	2 496	1,9
20	Волгоградская область	2 448	1,8
21	Саратовская область	2 098	1,6
22	Омская область	1 973	1,5
23	Самарская область	1 955	1,5
24	Иркутская область	1 878	1,4
25	Республика Дагестан	1 865	1,4
26	Ставропольский край	1 782	1,3
27	Вологодская область	1 763	1,3
28	Владимирская область	1 697	1,3
29	Алтайский край	1 687	1,3



4. Обращения Потребителей

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
30	Мурманская область	1 683	1,3
31	Кировская область	1 651	1,2
32	Хабаровский край	1 647	1,2
33	Липецкая область	1 599	1,2
34	Ульяновская область	1 432	1,1
35	Удмуртская Республика	1 391	1,0
36	Белгородская область	1 354	1,0
37	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	1 285	1,0
38	Тюменская область	1 267	0,9
39	Пермский край	1 207	0,9
40	Республика Коми	1 151	0,9
41	Пензенская область	1 065	0,8
42	Тверская область	985	0,7
43	Курская область	958	0,7
44	Тульская область	955	0,7



4. Обращения Потребителей

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
45	Смоленская область	939	0,7
46	Калужская область	931	0,7
47	Ленинградская область	898	0,7
48	Ивановская область	828	0,6
49	Астраханская область	785	0,6
50	Республика Адыгея	725	0,5
51	Тамбовская область	712	0,5
52	Курганская область	681	0,5
53	Республика Северная Осетия - Алания	679	0,5
54	Рязанская область	663	0,5
55	Брянская область	662	0,5
56	Томская область	654	0,5
57	Республика Карелия	650	0,5
58	Калининградская область	532	0,4
59	Костромская область	531	0,4



4. Обращения Потребителей

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
60	Камчатский край	521	0,4
61	Чувашская Республика - Чувашия	514	0,4
62	Республика Крым	450	0,3
63	Республика Хакасия	445	0,3
64	Карачаево-Черкесская Республика	429	0,3
65	Республика Бурятия	420	0,3
66	Амурская область	410	0,3
67	Ямало-Ненецкий автономный округ	386	0,3
68	Орловская область	341	0,3
69	Новгородская область	302	0,2
70	Кабардино-Балкарская Республика	285	0,2
71	Забайкальский край	274	0,2
72	Республика Саха (Якутия)	260	0,2
73	Псковская область	260	0,2
74	Республика Мордовия	252	0,2



4. Обращения Потребителей

№	Территориальные субъекты, жители которых направляли Обращения	Количество Обращений, шт.	Доля, %
75	Чеченская Республика	228	0,2
76	Республика Ингушетия	199	0,1
77	г. Севастополь	157	0,1
78	Сахалинская область	135	0,1
79	Республика Тыва	94	<0,1
80	Магаданская область	75	<0,1
81	Республика Калмыкия	71	<0,1
82	Республика Алтай	55	<0,1
83	Еврейская автономная область	54	<0,1
84	Ненецкий автономный округ	35	<0,1
85	Донецкая Народная Республика	26	<0,1
86	Чукотский автономный округ	13	<0,1
87	Луганская Народная Республика	12	<0,1
88	Херсонская область	3	<0,1
89	Запорожская область	1	<0,1
II	Адрес не указан	285	0,2
III	Иностранные государства	387	0,3
		134 213	100,0



Тематика Обращений

За 2023 год в АНО «СОДФУ» поступило Обращений в отношении 808 организаций, из них:

- страховых организаций - 94;
- микрофинансовых организаций - 148;
- кредитных организаций - 130;
- кредитных потребительских кооперативов - 70;
- негосударственных пенсионных фондов - 19;
- ломбардов - 10;
- иных организаций - 337.



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	117 633	87,8
ОСАГО	93 380	69,6
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	14 191	10,6
Добровольное страхование транспортных средств*	6 289	4,7
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	1 784	1,3
ДМС	425	0,3
Страхование финансовых рисков	394	0,3
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	386	0,3
Страхование ответственности юридических лиц**	345	0,3
ДСАГО	253	0,2
Международное страхование ответственности владельцев транспортных средств (Зеленая карта)	89	0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	83	0,1
Иные споры со страховыми организациями (в т.ч. неимущественные требования)***	14	<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



4. Обращения Потребителей

Сфера деятельности финансовой организации / Финансовая услуга	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Деятельность кредитных организаций *	13 322	9,8
Кредитование	8 181	6,1
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	3 370	2,5
Иные споры с кредитными организациями (в т.ч. неимущественные требования)	834	0,6
Вклады и накопительные счета	716	0,5
Банкоматы и платежные терминалы	183	0,1
Банкострахование **	29	<0,1
Обменные операции	9	<0,1
Деятельность микрофинансовых организаций	1 774	1,3
Микрозаймы	1 307	1,0
Иные споры с микрофинансовыми организациями (в т.ч. неимущественные требования)	462	0,3
Привлечение денежных средств (инвестиции)	5	<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



4. Обращения Потребителей

Сфера деятельности финансовой организации / Финансовая услуга	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Кредитная кооперация	211	0,2
Привлечение личных сбережений пайщиков (инвестиции)	194	0,1
Займы	10	<0,1
Иные споры с КПК (в т.ч. неимущественные требования)	7	<0,1
Деятельность негосударственных пенсионных фондов	192	0,1
Обязательное пенсионное страхование	122	0,1
Негосударственное пенсионное обеспечение	52	<0,1
Иные споры с НПФ (в т.ч. неимущественные требования)	18	<0,1
Ломбардная деятельность	13	<0,1
Займы	6	<0,1
Хранение	6	<0,1
Иные споры с ломбардами (в т.ч. неимущественные требования)	1	<0,1
Деятельность иных организаций, не взаимодействующих с финансовым уполномоченным	1 068	0,8
	134 213	100,00



Страхование

Из 117 633 Обращений по страховым спорам 100 011 (85,0%) Обращений связано с автострахованием, 17 608 (15,0%) Обращений – с иными видами страхования, 14 (< 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	93 380	79,4
Несогласие с размером страхового возмещения	51 602	43,9
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	22 900	19,5
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	13 380	11,4
Иное	4 764	4,0
Несогласие с качеством выполненного ремонта	734	0,6
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	14 191	12,0
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии или выкупной суммы (расторжение договора)	8 037	6,8
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	3 379	2,9



4. 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	1 260	1,1
Иное	546	0,5
Несогласие с размером страхового возмещения	409	0,3
Отказ в выплате накопленного инвестиционного дохода	405	0,3
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	155	0,1
Добровольное страхование транспортных средств	6 289	5,3
Несогласие с размером страхового возмещения	2 105	1,8
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	1 652	1,4
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	1 379	1,2
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	529	0,4
Иное	391	0,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	233	0,2



4. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	1 784	1,6
Несогласие с размером страхового возмещения	654	0,6
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	652	0,6
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	218	0,2
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	204	0,2
Иное	53	<0,1
Несогласие с качеством выполненного ремонта	3	<0,1
ДМС	425	0,4
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	320	0,3
Отказ в оказании (возмещении стоимости) услуг, предусмотренных договором	85	0,1
Иное	20	<0,1



4. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Страхование финансовых рисков	394	0,3
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	185	0,2
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	144	0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	31	<0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	17	<0,1
Иное	17	<0,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	386	0,3
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	315	0,3
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	47	<0,1
Иное	24	<0,1



4. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Страхование ответственности юридических лиц	345	0,3
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	158	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	133	0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	45	<0,1
Иное	9	<0,1
ДСАГО	253	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	122	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	47	<0,1
Иное	14	<0,1
Международное страхование ответственности владельцев транспортных средств (Зеленая карта)	89	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	41	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	27	<0,1



4. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	17	<0,1
Иное	4	<0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	83	0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	36	<0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	29	<0,1
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	7	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	7	<0,1
Иное	4	<0,1
Иные споры со страховыми организациями (в т.ч. неимущественные требования)	14	<0,1
ИТОГО	117 633	100,0



Микрофинансирование

Из 1 774 Обращений по микрофинансовым спорам 1 307 (73,7%) Обращений связано с микрозаймами, 5 (0,3%) Обращений – с привлечением денежных средств (инвестициями), 462 (26,0%) 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	1 307	73,7
Оформление займа без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	487	27,5
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги*	374	21,1
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	194	10,9
Несогласие с расчетом неустойки (пени, штрафов)	111	6,3
Списание денежных средств без согласия Потребителя в целях погашения займа	71	4,0
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	43	2,4
Иное	27	1,5

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



4. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Иные споры с микрофинансовыми организациями (в т.ч. неимущественные требования)	462	26,0
Привлечение денежных средств (инвестиции)	5	0,3
Невозврат суммы займа	5	0,3
ИТОГО	1 774	100,0



Кредитная кооперация

Из 211 Обращений по спорам с кредитными потребительскими кооперативами 194 (91,9%) Обращения связано с инвестициями, 10 (4,8%) Обращений - с займами, 7 (3,3%) 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)	194	91,9
Возврат денежных средств (несогласие с необоснованным удержанием)	133	63,0
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	42	19,9
Иное	12	5,7
Несогласие с начисленными процентами по договору о передаче личных сбережений	7	3,3
Займы	10	4,8
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	9	4,3
Оформление займа без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	1	0,5
Иные споры с КПК (в т.ч. неимущественные требования)	7	3,3
ИТОГО	211	100,0



Ломбардная деятельность

Из 13 Обращений по спорам с ломбардами 6 (46,15%) Обращений связано с займами, 6 (46,15%) Обращений – с хранением вещей, 1 (7,69%) Обращение - 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	6	46,15
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги*	3	23,08
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	3	23,08
Хранение	6	46,15
Несогласие с реализацией не востребовавшего имущества	4	30,77
Возмещение убытков заявителя в связи с ненадлежащим хранением ценностей заявителя	2	15,38
Иные споры с ломбардами (в т.ч. неимущественные требования)	1	7,69
ИТОГО	13	100,0

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



Деятельность кредитных организаций

Из 13 322 Обращений по спорам с кредитными организациями 8 181 (61,4%) Обращение связано с кредитованием, 3 370 (25,3%) Обращений - с банковскими счетами, электронными кошельками и переводами денежных средств, 1 771 (12,2%) Обращение – 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	8 181	61,4
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги*	5 378	40,4
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	1 261	9,5
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)**	634	4,7
Иное	426	3,2
Несогласие с размером неустойки (штрафа, пени)	266	2,0
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	216	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



4. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	3 370	25,3
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	729	5,5
Отказ в возврате денежных средств по оспариваемой операции платежа (chargeback) или перевода	703	5,3
Несогласие со списанием, взысканием денежных средств или их арестом (блокировкой)	647	4,8
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	390	2,9
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	315	2,4
Несогласие с отказом в возврате, переводе или размером необоснованно удержанных денежных средств (в т.ч. правопреемникам)	183	1,4
Иное	156	1,2
Несогласие с размером или отказом в начислении кешбэка (cashback), процентов на остаток денежных средств на банковском счете	136	1,0
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации денежных средств при проведении операций	111	0,8



4. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Иные споры с кредитными организациями (в т.ч. неимущественные требования)	834	6,3
Вклады и накопительные счета	716	5,4
Несогласие с размером начисленных процентов	272	2,0
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	109	0,8
Несогласие с отказом в возврате, переводе или размером необоснованно удержанных денежных средств (в т.ч. правопреемникам)	101	0,8
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	98	0,7
Несогласие со списанием, взысканием денежных средств или их арестом (блокировкой)	55	0,4
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	48	0,4
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации денежных средств при проведении операций	23	0,2
Иное	10	0,1



4. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Банкоматы и платежные терминалы	183	1,4
Незачисление или списание денежных средств без выдачи через банкомат (платежный терминал)	172	1,3
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	10	0,1
Иное	1	<0,1
Банкострахование	29	0,2
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии или выкупной суммы (расторжение договора)	23	0,2
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	3	<0,1
Иное	2	<0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	1	<0,1
Обменные операции	9	<0,1
Иное	5	<0,1
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации при совершении операций	4	<0,1
ИТОГО	13 322	100,0



Деятельность негосударственных пенсионных фондов

Из 192 Обращений по спорам с негосударственными пенсионными фондами 122 (63,5%) Обращения связаны с обязательным пенсионным страхованием, 52 (27,1%) Обращения – с негосударственным пенсионным обеспечением, 18 (9,4%) 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	122	63,5
Несогласие с отказом в назначении пенсионных выплат или датой начала выплат	66	34,4
Несогласие с размером (корректировкой), приостановлением (прекращением) пенсионных выплат	27	14,0
Несогласие с отказом, размером выплаты правопреемникам	22	11,4
Несогласие с переводом пенсионных накоплений	4	2,1
Иное	3	1,6
Негосударственное пенсионное обеспечение	52	27,1
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	15	7,8
Несогласие с размером или отказом в выкупной сумме (расторжение договора)	13	6,8



4. Обращения Потребителей

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество Обращений, шт.	Доля от общего количества Обращений, %
Несогласие с отказом в назначении пенсионных выплат или датой начала выплат	13	6,8
Несогласие с размером (корректировкой), приостановлением (прекращением) пенсионных выплат	9	4,7
Иное	2	1,0
Иные споры с НПФ (в т.ч. неимущественные требования)	18	9,4
ИТОГО	192	100,0



Обращения, не принятые к рассмотрению

В 2023 году финансовым уполномоченным проведена проверка соответствия требованиям Закона № 123-ФЗ по 134 215 Обращениям потребителей финансовых услуг, из них к рассмотрению принято 95 694 (71,3%) Обращения Потребителей, 6 623 (4,9%) Обращения были отозваны Потребителями до принятия их к рассмотрению либо приобщены к ранее поданным Обращениям, 31 898 (23,8%) Обращений не приняты к рассмотрению по основаниям, предусмотренным Законом № 123-ФЗ.

Из 31 898 Обращений, не принятых к рассмотрению, в 6 084 (19,1%) случаях Потребителям были направлены разъяснения АНО «СОДФУ» о порядке подачи Обращения финансовому уполномоченному, в том числе в 210 (0,7%) случаях - в связи с отсутствием платы за рассмотрение Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования Потребителя.

В 25 604 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 15 453 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 2023 г., доля Обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению по указанному основанию, составила 11,5%.



4. 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.:	25 604	80,2
Потребитель предварительно не обратился в финансовую организацию (п. 2 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	15 453	48,4
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)	8 189	25,7
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)	956	3,0
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)	435	1,4
В суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям (п. 3 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	246	0,8
Обращение связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды (п. 8 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	116	0,4
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)	84	0,2



4. 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)	62	0,2
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)	52	0,1
Текст обращения не поддается прочтению (п. 12 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	9	<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)	2	<0,1
В соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ (нарушение требований к оформлению Обращения)	6 084	19,1
Отсутствие платы за рассмотрение финансовым уполномоченным Обращений третьих лиц	210	0,7
	31 898	100,0



5. Решения финансового уполномоченного

В 2023 году по результатам рассмотрения Обращений Потребителей финансовым уполномоченным принято 95 563 решения.

Из 95 563 решений, принятых финансовым уполномоченным в 2023 году, 85 507 (89,5%) решений принято о полном или частичном удовлетворении требований Потребителей или об отказе в их удовлетворении (по существу спора) и 10 056 (10,5%) 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 80 747 решений по существу спора.

Информация о принятых решениях в сфере страхования

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
ОСАГО	69 178	85,7
Несогласие с размером страхового возмещения	39 693	49,2
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	17 061	21,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	9 182	11,4
Иное	2 723	3,4
Несогласие с качеством выполненного ремонта	519	0,6



5. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	5 906	7,3
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии или выкупной суммы (расторжение договора)	3 648	4,5
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	1 397	1,7
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	316	0,4
Отказ в выплате накопленного инвестиционного дохода	218	0,3
Несогласие с размером страхового возмещения	185	0,2
Иное	72	0,1
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	70	0,1
Добровольное страхование транспортных средств	3 869	4,8
Несогласие с размером страхового возмещения	1 375	1,7
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	1 024	1,3
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	855	1,1
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	243	0,3



5. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Иное	187	0,2
Несогласие с качеством выполненного ремонта	185	0,2
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	909	1,1
Несогласие с размером страхового возмещения	421	0,5
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	328	0,4
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	77	0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	74	0,1
Иное	8	<0,1
Несогласие с качеством выполненного ремонта	1	<0,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	182	0,2
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	162	0,2
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	11	<0,1
Иное	9	<0,1



5. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
ДМС	172	0,2
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	138	0,2
Отказ в оказании (возмещении стоимости) услуг, предусмотренных договором	34	<0,1
Страхование ответственности юридических лиц*	167	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	78	0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	68	0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	19	<0,1
Иное	2	<0,1
Страхование финансовых рисков	149	0,2
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	68	0,1
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	65	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	10	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	4	<0,1

* В т.ч. договоры ОСГОП, ОСОПО, страхования профессиональной ответственности туроператоров и иного страхования ответственности юридических лиц



5. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Иное	2	<0,1
ДСАГО	121	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	58	0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	30	<0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	25	<0,1
Иное	8	<0,1
Международное страхование ответственности владельцев транспортных средств (Зеленая карта)	60	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	29	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	17	<0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	12	<0,1
Иное	2	<0,1



5. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Добровольное страхование гражданской ответственности	34	<0,1
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	21	<0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	12	<0,1
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	1	<0,1
	80 747	100,0

Из 73 228 решений по автострахованию в 35,0% случаев требования Потребителей удовлетворены, а в 65,0% случаев Потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

Из 7 519 решений по иным видам страхования в 20,3% случаев требования Потребителей удовлетворены, а в 79,7% случаев Потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.



Микрофинансирование

За отчетный период в отношении микрофинансовых организаций финансовым уполномоченным принято 100 решений по существу спора.

В 25% случаев требования Потребителей удовлетворены, в 75% 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	100	100,0
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	45	45,0
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	40	40,0
Списание денежных средств без согласия Потребителя в целях погашения займа	8	8,0
Несогласие с расчетом неустойки (пени, штрафов)	3	3,0
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	2	2,0
Оформление займа без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	1	1,0
Иное	1	1,0
	100	100,0



Кредитная кооперация

За отчетный период в отношении кредитных потребительских кооперативов финансовым уполномоченным принято 42 решения по существу спора.

В 97,6% случаев требования Потребителей удовлетворены, в 2,4% 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)	42	100,0
Возврат денежных средств (несогласие с необоснованным удержанием)	34	80,9
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	7	16,7
Иное	1	2,4
	42	100,0



Ломбардная деятельность

За отчетный период в отношении ломбардов финансовым уполномоченным решений по существу спора не принималось.



Деятельность кредитных организаций

За отчетный период в отношении кредитных организаций финансовым уполномоченным принято 4 580 решений по существу спора.

В 36,9% случаев требования Потребителей удовлетворены, в 63,1% 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	3 200	69,9
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	2 539	55,4
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	393	8,6
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	97	2,1
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	95	2,1
Несогласие с размером неустойки (штрафа, пени)	41	0,9
Иное	35	0,8



5. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	1 078	23,5
Несогласие со списанием, взысканием денежных средств или их арестом (блокировкой)	230	5,0
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	208	4,5
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	200	4,4
Отказ в возврате денежных средств по оспариваемой операции платежа (chargeback) или перевода	167	3,6
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	103	2,3
Несогласие с размером или отказом в начислении кешбэка (cashback), процентов на остаток денежных средств на банковском счете	63	1,4
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации денежных средств при проведении операций	51	1,1
Несогласие с отказом в возврате, переводе или размером необоснованно удержанных денежных средств (в т.ч. правопреемникам)	45	1,0
Иное	11	0,2



5. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Вклады и накопительные счета	224	4,8
Несогласие с размером начисленных процентов	112	2,4
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	33	0,7
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	24	0,5
Несогласие с отказом в возврате, переводе или размером необоснованно удержанных денежных средств (в т.ч. правопреемникам)	21	0,5
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	11	0,2
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации денежных средств при проведении операций	10	0,2
Несогласие со списанием, взысканием денежных средств или их арестом (блокировкой)	8	0,2
Иное	5	0,1
Банкоматы и платежные терминалы	72	1,6
Незачисление или списание денежных средств без выдачи через банкомат (платежный терминал)	68	1,5



5. Решения финансового уполномоченного

Финансовая услуга / Предмет спора	Количество решений, шт.	Доля, %
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги	4	0,1
Банкострахование	4	0,1
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии или выкупной суммы (расторжение договора)	4	0,1
Обменные операции	2	<0,1
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации при совершении операций	2	<0,1
	4 580	100,0



Деятельность негосударственных пенсионных фондов

За отчетный период в отношении негосударственных пенсионных фондов финансовым уполномоченным принято 38 решения по существу спора.

В 21,1% случаев требования Потребителей удовлетворены, в 78,9% 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	36	94,73
Несогласие с отказом в назначении пенсионных выплат или датой начала выплат	24	63,16
Несогласие с размером (корректировкой), приостановлением (прекращением) пенсионных выплат	9	23,68
Несогласие с отказом, размером выплаты правопреемникам	2	5,26
Иное	1	2,63
Негосударственное пенсионное обеспечение	2	5,26
Несогласие с отказом в назначении пенсионных выплат или датой начала выплат	2	5,26
	38	100,0



Решения о прекращении рассмотрения Обращения

В 2023 году финансовым уполномоченным прекращено рассмотрение 10 056 (11,0 %) Обращений Потребителей, из которых в 297 случаях (3,0 %) 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 2023 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, - 30 рабочих дней.

Информация о сроках рассмотрения Обращений:

Заявитель	Срок рассмотрения Обращения	Количество решений, тыс. шт.	Доля, %
Потребитель		92,7	100,0
	до 15 рабочих дней	50,6	54,6
	более 15 рабочих дней	42,1	45,4
Третье лицо		2,9	100,0
	до 30 рабочих дней	1,7	58,6
	более 30 рабочих дней	1,2	41,4
		95,6	



б. Исполнение решений финансового уполномоченного

По результатам рассмотрения Обращений Потребителей финансовым уполномоченным принято 85 507 решений по существу спора, из которых 28 943 составляют решения о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя. Таким образом, исполнению финансовыми организациями подлежали 28 943 решения финансового уполномоченного, принятые в 2023 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	28 943	100,0
Решения, исполненные финансовыми организациями	22 838	78,9
Решения, исполнение которых приостановлено, либо отсутствует информация об их исполнении*	6 105	21,1
*в том числе всего решений, информация об исполнении или неисполнении которых финансовыми организациями не представлена финансовому уполномоченному	2 949	10,2

От финансовых организаций в АНО «СОДФУ» поступила информация об исполнении 22 838 решений, что составляет 78,9% от всех решений финансового уполномоченного о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, принятых в 2023 году.



Исполнение 3 156 (10,9%) решений финансового уполномоченного, принятых в 2023 году, по состоянию на 01.04.2024 приостановлено в связи с их обжалованием финансовыми организациями в судебном порядке*.

В отношении 2 949 (10,2%) решений финансового уполномоченного, принятых в 2023 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 01.04.2024 финансовыми организациями всего обжаловано 6 057 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



7. Обжалование решений финансового уполномоченного

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

Из 28 943 решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, принятых финансовым уполномоченным в 2023 году (далее – положительных решений), финансовыми организациями обжаловано в суде 6 057 решений (20,93%).

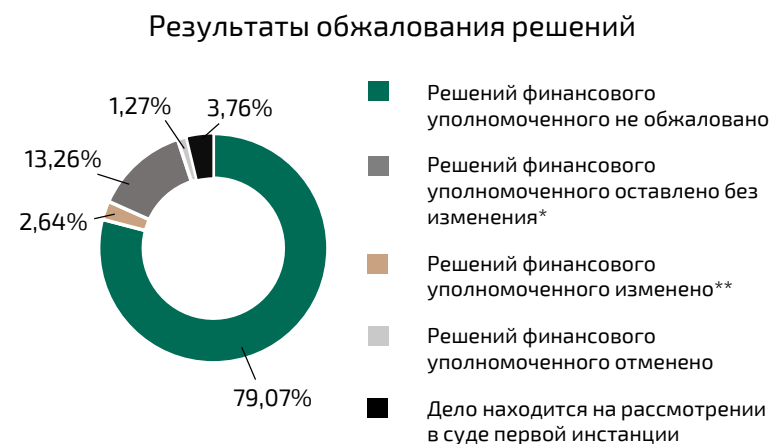
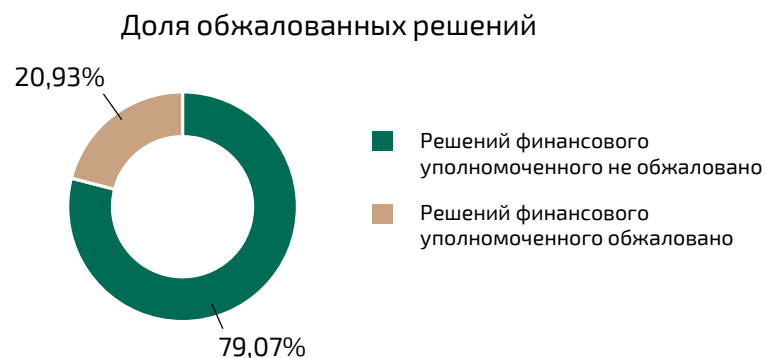
По состоянию на 01.04.2024 по результатам рассмотрения заявлений финансовых организаций об обжаловании решений финансового уполномоченного, принятых в 2023 году, судами было вынесено 4 968 постановлений.

Рассмотрение исков финансовых организаций осуществляется в том числе в судах апелляционной и кассационной инстанций. Так, по состоянию на 01.04.2024 дела по искам об обжаловании решений финансового уполномоченного рассматривались судами первой инстанции в 6 057 случаях, судами апелляционной инстанции в 2 710 случаях и судами кассационной инстанции в 436 случаях.



7. Обжалование решений финансового уполномоченного

Информация о результатах обжалования решений финансового уполномоченного	Количество	Доля, %
Положительных решений финансового уполномоченного	28 943	100
Обжаловано решений финансового уполномоченного	6 057	20,93
Постановлений суда об оставлении решения финансового уполномоченного без изменения *	3 837	13,26
Решений суда об изменении решения финансового уполномоченного	763	2,64
Решений суда об отмене решений финансового уполномоченного	368	1,27



* Показатель включает в себя дела, по которым приняты судебные постановления об окончании рассмотрения иска, без рассмотрения по существу и решения суда об оставлении решения финансового уполномоченного без изменения

** Преимущественно, по причине снижения судом взысканной неустойки в порядке статьи 333 ГК РФ

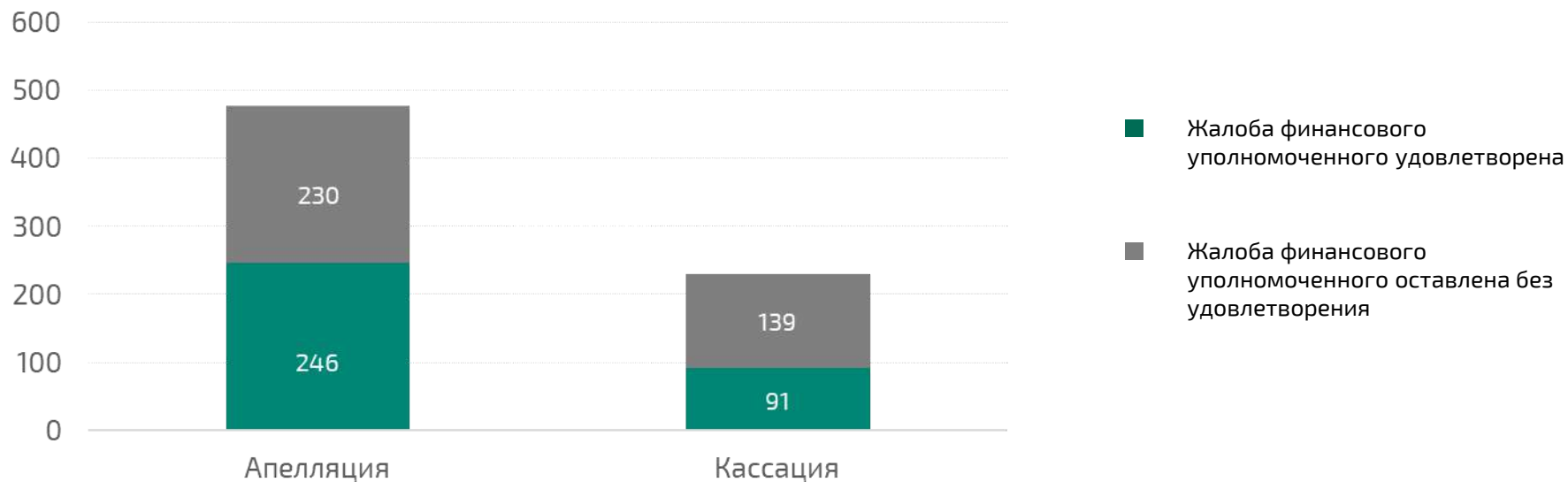


Результаты рассмотрения апелляционных и кассационных жалоб Службы

При рассмотрении заявления финансовой организации об отмене решения финансового уполномоченного последний привлекается к участию в деле в качестве заинтересованного лица. В этой связи финансовый уполномоченный, пользуясь правами лица, участвующего в деле, осуществляет по таким делам в суде активную защиту прав и интересов потребителей финансовых услуг.

Служба финансового уполномоченного в том числе осуществляет выявление, учет исков финансовых организаций, отслеживание хода и результатов их рассмотрения, направление письменных объяснений по существу спора, представление интересов финансового уполномоченного в судебном заседании, анализ принятых судебных актов и, при необходимости, их обжалование.

В частности, в 2023 году судами рассмотрено 476 апелляционных жалоб Службы, из которых 51,68% удовлетворено* и 230 кассационных жалоб Службы, из которых 39,57% удовлетворено.



* Судебный акт об отмене решения финансового уполномоченного отменен судом вышестоящей инстанции



Результаты обжалования решений финансового уполномоченного финансовыми организациями

Страхование

В 2023 году финансовым уполномоченным в отношении страховых организаций принято 27 181 положительных решений, из них обжаловано 5 299 решений (19,50%).

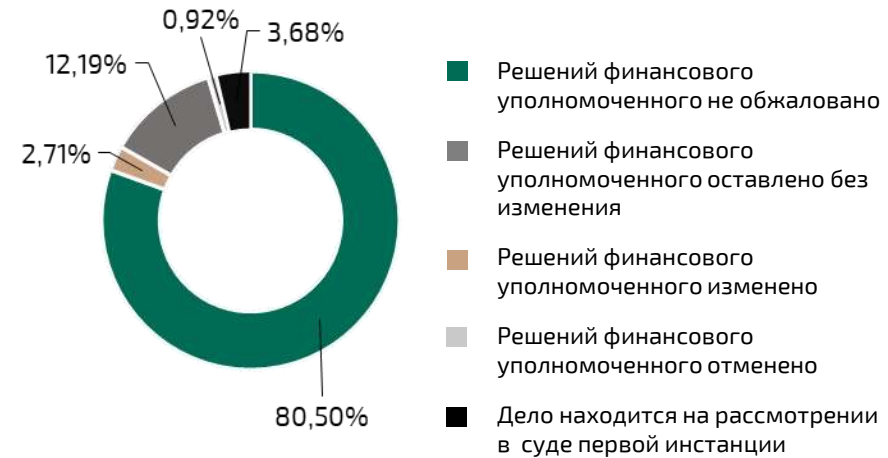
По состоянию на 01.04.2024 судами завершено рассмотрение 4 300 дел, из них:

- 286 Постановлений суда об окончании рассмотрения иска без рассмотрения спора по существу;
- 3 027 Решений суда об оставлении решения финансового уполномоченного без изменения;
- 249 Решений суда об отмене решений финансового уполномоченного;
- 738 Решений суда об изменении решения финансового уполномоченного.

Доля обжалованных решений



Результаты обжалования решений



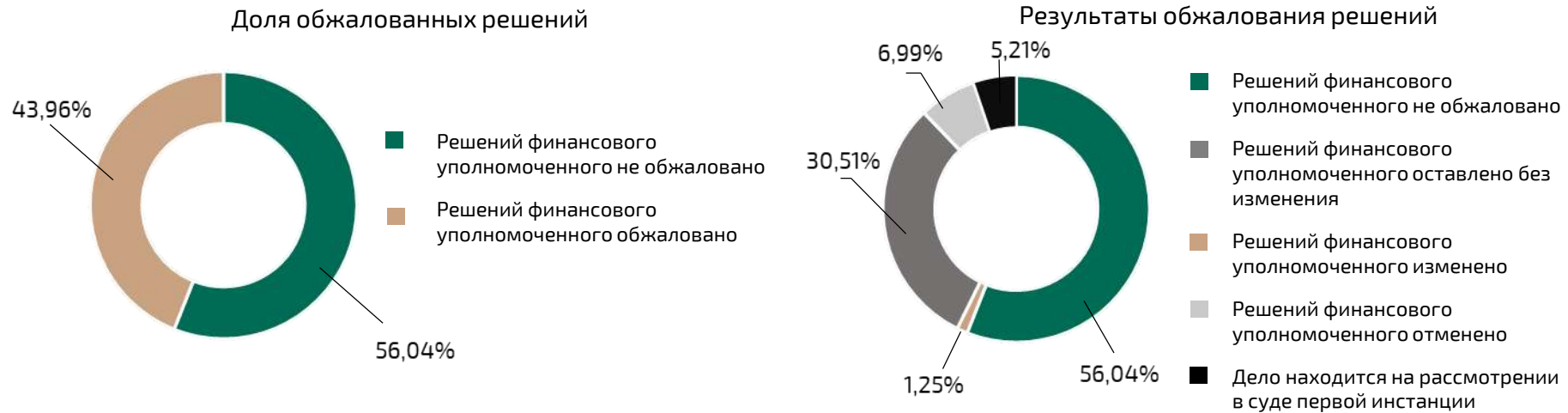
Результаты обжалования решений финансового уполномоченного финансовыми организациями

Деятельность кредитных организаций

В 2023 году финансовым уполномоченным в отношении кредитных организаций принято 1 688 положительных решений, из них обжаловано 742 решений (43,96%).

По состоянию на 01.04.2024 судами завершено рассмотрение 654 дел, из них:

- 34 Постановления суда об окончании рассмотрения иска без рассмотрения спора по существу;
- 481 Решение суда об оставлении решения финансового уполномоченного без изменения;
- 118 Решений суда об отмене решений финансового уполномоченного;
- 21 Решение суда об изменении решения финансового уполномоченного.



Результаты обжалования решений финансового уполномоченного финансовыми организациями

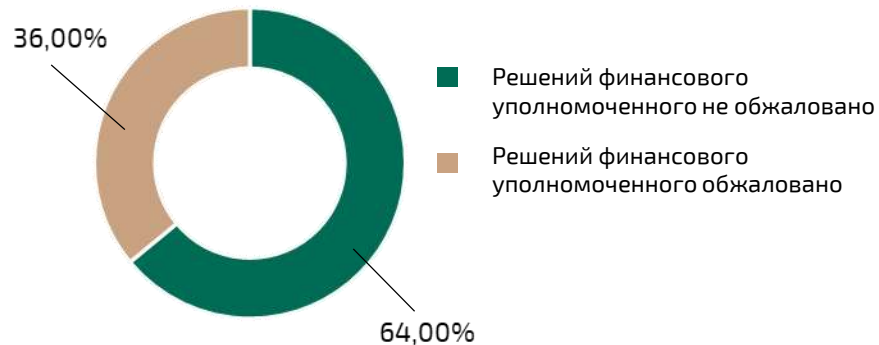
Деятельность микрофинансовых организаций

В 2023 году финансовым уполномоченным в отношении микрофинансовых организаций принято 25 положительных решений, из них обжаловано 9 решений (36,00%).

По состоянию на 01.04.2024 судами завершено рассмотрение 7 дел, из них:

- 3 Постановления суда об окончании рассмотрения иска без рассмотрения спора по существу;
- 2 Решения суда об оставлении решения финансового уполномоченного без изменения;
- 1 Решение суда об отмене решения финансового уполномоченного;
- 1 Решение суда об изменении решения финансового уполномоченного.

Доля обжалованных решений



Результаты обжалования решений



Результаты обжалования решений финансового уполномоченного финансовыми организациями

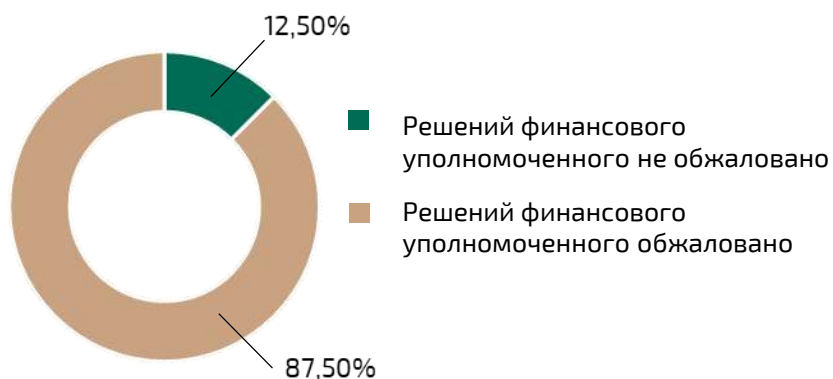
Деятельность негосударственных пенсионных фондов

В 2023 году финансовым уполномоченным в отношении негосударственных пенсионных фондов принято 8 положительных решений, из них обжаловано 7 решений (87,50%).

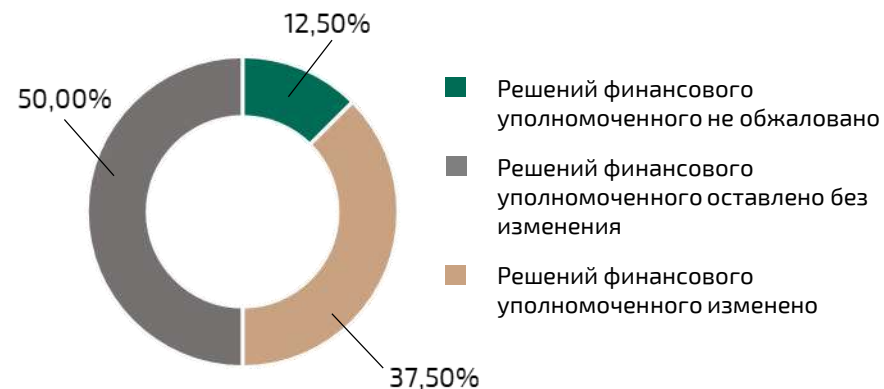
По состоянию на 01.04.2024 судами завершено рассмотрение 7 дел, из них:

- 4 Решения суда об оставлении решения финансового уполномоченного без изменения;
- 3 Решения суда об изменении решения финансового уполномоченного.

Доля обжалованных решений



Результаты обжалования решений



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



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

В 2023 году случаев заключения договоров с Потребителями финансовыми организациями, не имеющими на это права в соответствии с Законом № 123-ФЗ, не выявлено.



9. Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного* за 2023 год

Номер строки	Наименование видов доходов и расходов	Сумма (тыс. руб.)
Доходы¹		
1.	Поступления денежных средств:	1 763 669
1.1.	Взносы финансовых организаций	1 508 877
1.2.	Доходы от размещения и инвестирования средств на финансовом рынке	208 974
1.3.	Плата за рассмотрение финансовым уполномоченным Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации	45 123
1.4.	Другие, не запрещенные законодательством Российской Федерации поступления	695
	ИТОГО ДОХОДОВ	1 763 669
Расходы²		
2.	Расходы на содержание аппарата управления, в том числе:	2 315 620
2.1.	Расходы на оплату труда	1 342 550
2.2.	Отчисления на социальные нужды (в том числе в бюджет и страхование)	379 817
2.3.	Приобретение основных средств, инвентаря и иного имущества, оплата услуг и прочих расходов по уставной деятельности, в том числе:	593 253
	- проведение экспертизы при рассмотрении Обращений	236 493
3.	Расчеты по налогу на прибыль организаций (с облагаемых поступлений)	48 444
4.	Средства в расчетах	1 705
4.1.	- выданные авансы поставщикам (подрядчикам)	554
4.2.	- с бюджетом по уплаченной судебной госпошлине и компенсационным выплатам из СФР	1 151
	ИТОГО РАСХОДОВ	2 365 769

* - 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 2023 год размер взносов, неоплаченных финансовыми организациями, либо оплаченных с нарушением установленного Законом № 123-ФЗ срока, составил **34 076 700,00** рублей*, что составляет **2,2%** от общей суммы взносов финансовых организаций, подлежащих уплате в 2023 году (в 2022 году данный показатель составлял 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 за 2023 год в размере **29 004 600,00** рублей.

По состоянию на 01.04.2024 размер задолженности финансовых организаций по уплате взносов за 2023 год в Фонд составляет **5 072 100,00** рублей*, что составляет **0,33%** от общей суммы взносов финансовых организаций, подлежащих уплате.

Более **47%** задолженности (**2 390 100,00** 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 01.04.2024
1 квартал 2023 года	АО «СО «Талисман»	5 265 000,00 ₽	- ₽
	ООО СК «Сбербанк страхование жизни»	2 250 000,00 ₽	- ₽
	ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни»	1 132 500,00 ₽	- ₽
	ООО «СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ»	765 000,00 ₽	- ₽
	ПАО Сбербанк	585 900,00 ₽	- ₽
	ООО «Совкомбанк страхование жизни»	540 000,00 ₽	- ₽

* 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



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2024
1 квартал 2023 года	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 ₽	- ₽
	ООО МКК «Влияние запада»	279 000,00 ₽	- ₽
	ПАО «АСКО»	180 000,00 ₽	- ₽
	ПАО «АК БАРС» БАНК	167 400,00 ₽	- ₽
	КПК «ИНЕТИНВЕСТ»	111 600,00 ₽	111 600,00 ₽
	АО «РН Банк»	102 300,00 ₽	- ₽
	«Азиатско-Тихоокеанский Банк» (АО)	83 700,00 ₽	- ₽
	ПАО КБ «УБРиР»	74 400,00 ₽	- ₽
	АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	65 100,00 ₽	- ₽
	ООО МКК «КапиталЪ-НТ»	65 100,00 ₽	- ₽
	КПК «НАРОДНЫЙ КАПИТАЛ»	55 800,00 ₽	55 800,00 ₽

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



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2024
1 квартал 2023 года	АО «Страховая Компания «ПОЛИС-ГАРАНТ»	45 000,00 ₽	- ₽
	АО «Банк ДОМ.РФ»	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «СОВЕТ» (ИНН 2465326418)	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «НАРОДНАЯ КАССА»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «ЛИЧНЫЙ КАПИТАЛ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ» (ИНН 5040171890)	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" (ИНН 5024208984)	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 ₽	- ₽
	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ» (ИНН 7707396871)	9 300,00 ₽	9 300,00 ₽
	ООО МФК «Займ Онлайн»	9 300,00 ₽	- ₽

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



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2024
1 квартал 2023 года	ООО МКК «ПЕРИГЕЛИЙ»	9 300,00 ₽	- ₽
Итого за 1 квартал 2023 года		13 479 000,00 ₽	1 097 400,00 ₽
2 квартал 2023 года	АО «СО «Талисман»	4 500 000,00 ₽	- ₽
	ПАО Сбербанк	2 232 000,00 ₽	837 000,00 ₽
	ПАО «Совкомбанк»	1 395 000,00 ₽	- ₽
	АО «МИНБанк»	288 300,00 ₽	- ₽
	АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО	279 000,00 ₽	- ₽
	КПК «ПРОГРЕСС СЕРВИС»	279 000,00 ₽	279 000,00 ₽
	КПК «ЛФЦ»	195 300,00 ₽	195 300,00 ₽
	ООО «СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ»	135 000,00 ₽	- ₽
	КПК «ИНВЕСТОР»	83 700,00 ₽	83 700,00 ₽
	КПК «МФЦ»	83 700,00 ₽	83 700,00 ₽
	КПК «СОВЕТ» 2465326418	55 800,00 ₽	55 800,00 ₽
	ООО МКК «Кредиттер»	46 500,00 ₽	- ₽

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



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2024
2 квартал 2023 года	АО «СК «ПАРИ»	45 000,00 ₽	- ₽
	КПК «ЕДИНСТВО КАПИТАЛ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ «ВКБ-КРЕДИТ»	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК "АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ" 5024208984	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «АЛЬЯНС ГРУПП»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «НАРСБЕР ВЛАДИМИР»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «НАРОДНАЯ КАССА»	27 900,00 ₽	- ₽
	РНКБ Банк (ПАО)	9 300,00 ₽	- ₽
	АО «АБ «РОССИЯ»	9 300,00 ₽	- ₽
	АО АИКБ «Енисейский объединенный банк»	9 300,00 ₽	- ₽
Итого за 2 квартал 2023 года		9 813 600,00 ₽	1 646 100,00 ₽
3 квартал 2023 года	ПАО «Промсвязьбанк»	2 111 100,00 ₽	- ₽
	ПАО Сбербанк	1 953 000,00 ₽	837 000,00 ₽
	ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни»	720 000,00 ₽	450 000,00 ₽

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



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2024
3 квартал 2023 года	ПАО РОСБАНК	623 100,00 ₽	- ₽
	ПАО АКБ «Приморье»	558 000,00 ₽	- ₽
	ПАО «АК БАРС» БАНК	381 300,00 ₽	- ₽
	АО «Райффайзенбанк»	362 700,00 ₽	- ₽
	ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»	279 000,00 ₽	279 000,00 ₽
	ООО «СКС ЛОМБАРД»	279 000,00 ₽	279 000,00 ₽
	КПК «ЛФЦ»	223 200,00 ₽	223 200,00 ₽
	КПК «НАРСБЕР ИВАНОВО»	55 800,00 ₽	55 800,00 ₽
	ООО «Совкомбанк страхование жизни»	45 000,00 ₽	- ₽
	ООО МКК Займ-Экспресс	37 200,00 ₽	- ₽
	ПАО Банк Синара	27 900,00 ₽	- ₽
	ООО МКК «АЛИЗАЙМ»	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «ИНЕТИНВЕСТ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «МФЦ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽

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



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

Квартал	Наименование финансовой организации	Сумма задолженности*	Сумма задолженности по состоянию на 01.04.2024
3 квартал 2023 года	ООО МКК «Кредиттер»	18 600,00 ₽	- ₽
	КПК «ПРОГРЕСС СЕРВИС»	9 300,00 ₽	9 300,00 ₽
Итого за 3 квартал 2023 года		7 767 900,00 ₽	2 189 100,00 ₽
4 квартал 2023 года	АО «СО «Талисман»	2 700 000,00 ₽	- ₽
	МФК «ЦФП» (АО)	83 700,00 ₽	- ₽
	КПК «НАРСБЕР ВЛАДИМИР»	83 700,00 ₽	83 700,00 ₽
	КПК «ЩИТ»	55 800,00 ₽	- ₽
	АО «Банк «Вологжанин»	27 900,00 ₽	- ₽
	КПК «НАДЁЖНЫЕ СБЕРЕЖЕНИЯ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	КПК «ЕДИНСТВО КАПИТАЛ»	27 900,00 ₽	27 900,00 ₽
	АО «Солид Банк»	9 300,00 ₽	- ₽
Итого за 4 квартал 2023 года		3 016 200,00 ₽	139 500,00 ₽
Общий итог за 2023 год		34 076 700,00 ₽	5 072 100,00 ₽

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



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

В 2023 году финансовые организации не уведомляли Службу о принятии на себя обязательств добровольно выполнять решения финансового уполномоченного.



11. Развитие Службы финансового уполномоченного

11.1. Взаимодействие с потребителями финансовых услуг

11.1.1. Контактный центр

1) Общая информация о работе контактного центра

В 2023 году контактный центр Службы сохранил высокую оценку уровня сервиса со стороны Потребителей без увеличения численности штата.

По полученным оценкам более **90%** Потребителей оценили обслуживание на 4 и 5 баллов. Среднее время одной консультации составило около 2-х минут, процент упущенных вызовов за 2023 год составил менее 3%.

В 2023 году наиболее часто заявители обращались в контактный центр с вопросами по подаче обращений и статусу ранее направленного обращения.

2) Ключевые особенности работы контактного центра Службы в 2023 году:

- отсутствие увеличения количества непрофильных звонков в сравнении с 2022 годом, обусловленное существенным расширением каналов информирования населения о деятельности Службы;
- осуществление непрерывного контроля качества коммуникаций (прослушивание и анализ звонков и чатов);
- актуализация информации и скриптов для операторов на регулярной основе (создано и актуализировано более 100 скриптов);
- ежедневное обучение чат-бота правильным ответам и актуализация базы скриптов ответов чат-бота с целью повышения процента автоматизации (база вопросов-ответов пополнилась более чем 7 тыс. записей для улучшения качества обслуживания);



3) Статистика контактного центра за 2023 год:

– всего за 2023 год контактным центром принято **91 519** звонков (более 7 600 звонков принимается ежемесячно). Количество коммуникаций по сравнению с 2022 г. осталось на прежнем уровне;

– принято **15 760** запросов в веб-чате на сайте финансового уполномоченного (в веб-чате ежемесячно даются ответы на более 1 300 сообщений), чат-боте Telegram и голосовом помощнике «Алиса». Рост количества коммуникаций по сравнению с 2022 г. составил 24%;

– чат-бот давал ответы на 70% обращений, операторы чата – 30% (в 2022 году 58% и 42% соответственно).

Основное количество звонков принято по вопросам:

– страховых организаций 67% (2022 год - 69%);

– МФО 19% (2022 год - 21%);

– кредитных организаций 8% (2022 год - 6%).

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%.

11.1.2. Личный прием граждан

1) Общая информация по личному приему граждан

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



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

По итогу двух с половиной лет функционирования данным каналом связи воспользовались посетители разных возрастных групп (от 21 до 79 лет).

В 2023 году географический охват посетителей личного приема: от Ленинградской области до Забайкальского края.

Основные тематики личного приема в 2023 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.

2) Статистика личного приема в 2023 году:

- **135** записей¹ на приём;
- 78 проведенных приемов, из них в 100% случаев даны ответы по существу;
- 49 состоявшихся приемов были оценены (**98%** из них оценены на «отлично» и «хорошо»).

¹ - 10 из указанных записей были перенесены; по 9 записям вопрос был разъяснен в рамках проекта «Дружелюбный»; в 29 случаях вопрос потерял актуальность; 9 посетителей не подключились к приему.



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

В связи с вступлением в силу с 11.12.2023 изменений в Закон № 123-ФЗ **функционал личного приема расширился** и используется в том числе с целью предоставления финансовому уполномоченному образцов подписей по видеоконференцсвязи в присутствии представителя АНО «СОДФУ».

11.1.3. Проект «Дружелюбный»

Проект «Дружелюбный», при запуске которого преследовалась цель снижения уровня отказов в принятии поступающих к финансовому уполномоченному обращений потребителей финансовых услуг, в 2023 году охватил все направления деятельности Службы по взаимодействию с заявителями:

- при первичной обработке обращений;
- при рассмотрении обращений финансовым уполномоченным на стадии принятия решения;
- разъяснительная работа по обращениям «с историей»;
- при рассмотрении обращений граждан в рамках Закона № 59-ФЗ.

Всего за 2023 год коммуникации с заявителями проведены по **16 613** обращениям, по которым было совершено более 32 000 звонков. Рост по сравнению с 2022 годом составил **28%**.

При первичной обработке обращений коммуникации проведены по 8 331 обращению, из которых 5 771 обращение было принято к рассмотрению. По сравнению с 2022 годом конверсия, то есть доля принятых к рассмотрению обращений после совершенных коммуникаций, выросла более чем на 12% и составила **69,3%** (в 2022 году 56,5%).



Увеличение доли конверсии напрямую связано с введением в плановый режим СМС-информирования заявителя с просьбой перезвонить в Службу, в случае если он не ответил на звонок. В 2023 году было направлено 5 883 таких СМС-уведомлений. В **62%** случаев заявитель перезвонил и предоставил запрашиваемую информацию или документы.

В 2023 году продолжился тренд на повышенное внимание к обращениям, по которым заявители получили неоднократный отказ финансового уполномоченного в принятии обращения к рассмотрению. Практика дополнительного разъяснения ошибок при подаче обращения финансовому уполномоченному, причин отказов и необходимости соблюдения претензионного порядка показала существенное увеличение доли принятых к рассмотрению обращений.

Так, в 2023 году заявителям по 2 042 обращениям «с историей» совершены звонки для разъяснения причин отказа в принятии обращения к рассмотрению и почти в 50% случаев вновь поданные обращения приняты финансовым уполномоченным к рассмотрению.

Эффективность проекта «Дружелюбный» на этапе подготовки решения финансовым уполномоченным составляет более **60%**. В 2023 году запрошено дополнительных документов, сведений и разъяснений у 6 229 заявителей.

Таким образом, социальная ориентированность проекта «Дружелюбный» позволяет практически в режиме онлайн взаимодействовать с заявителями и способствует более быстрому восстановлению их нарушенных прав как потребителей финансовых услуг.

Проект «Дружелюбный» оказывает положительное влияние на поступление в Службу жалоб граждан по принятым финансовым уполномоченным решениям, подлежащих рассмотрению в соответствии с Законом № 59-ФЗ. Доля жалоб в общем потоке обращений граждан по 59-ФЗ в 2023 году составила 1,7% и снизилась по сравнению с 2022 годом на 0,4%.

В 2023 году осуществлялись коммуникации и при рассмотрении обращений граждан в рамках Закона № 59-ФЗ, в случаях если у заявителя усматривается непонимание им сути ранее полученных ответов от АНО «СОДФУ» и порядка подачи обращения финансовому уполномоченному или требуется получение дополнительной информации (например, о номере идентификатора почтового отправления, ранее поданного заявителем обращения). Всего в 2023 году были даны разъяснения 11 заявителям.



11.1.4. Повышение информирования населения о Службе

В 2023 году реализован ряд мероприятий по повышению уровня информирования населения Российской Федерации о наличии института досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями и возможностях по защите своих прав и законных интересов. Среди них:

1) Размещение бесплатной социальной рекламы

За период 2023 года в рамках соглашений с Правительствами регионов, рядом уполномоченных МФЦ регионов², а также иных соглашений было обеспечено размещение бесплатной социальной рекламы информирующего и разъясняющего характера о деятельности Службы на более чем **5000** объектах³.

2) Ведение экспертных блогов

В 2023 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. В 2023 году размещено 10 публикаций (всего 43 публикации), количество показов материалов за всё время – более 623 тысяч.

В 2023 году в разделе «Дневник финансового уполномоченного» размещены 6 публикаций о деятельности финансового уполномоченного (всего 29 публикаций). Количество посещений раздела за всё время – более 36 тысяч.

3) Деятельность в рамках соглашений с РОИВ

² - Отделения МФЦ Московской области, Республики Башкортостан, Ставропольского края, Ульяновской области, Орловской области, Свердловской области, Кемеровской области (всего 375 отделений).

³ - Отделения МФЦ (видеоролики в зонах ожидания и листовки на информационных стендах), наружная городская реклама (билборды, ситиборды, цифровые экраны), реклама на городском транспорте, на объектах РЖД – на экранах скоростных поездов и поездов дальнего следования, вокзалах и остановочных пунктах – всего более 400 объектов; объекты социальной защиты, региональные министерства и ведомства, региональные отделения Почты России, здания аэропортов, воздушный флот а/к «Аэрофлот» и а/к «Россия», региональные отделения Всероссийской политической партии «Единая Россия», региональные судебные участки мировых судей, региональные спортивные учреждения, региональные государственные юридические бюро и нотариальные палаты.



В первой половине 2023 года Службой подписано соглашение о взаимодействии с Правительством Орловской области, предусматривающее план мероприятий на 2023-2025 годы по информированию населения. Также была продолжена работа по аналогичному соглашению с Правительством Ульяновской области.

Исполнение планов мероприятий по данным соглашениям позволило вывести указанные регионы в топ-5 по стране в части количества упоминаний о Службе в социальных медиа (преимущественно госпаблики и СМИ). В 2024 году работа по заключению соглашений с Правительствами субъектов федерации будет продолжена.

За период 2023 года в рамках соглашений с Правительствами субъектов федерации и рядом уполномоченных МФЦ регионов в госпабликах, на сайтах РОИВ, а также в региональных и муниципальных печатных и электронных⁴ СМИ было размещено более **2000** публикаций информирующего и разъясняющего характера о деятельности Службы.

4) Использование возможностей НПА Банка России

Информация⁵ о Службе и досудебном порядке урегулирования споров финансовым уполномоченным в 2023 году включена в утвержденные нормативными правовыми актами Банка России формы документов для потребителей финансовых услуг. Информация о Службе включена в не менее чем в **188** млн. (оценочно) юридически значимых документов для потребителей финансовых услуг.

11.1.5. Деятельность по повышению финансовой грамотности населения

В 2023 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 2023 году такая работа велась Службой в следующих форматах:

⁴ - Количество просмотров более 700 тысяч.

⁵ - Инициативно со стороны Службы и профильных Департаментов Банка России.



- популяризация сервиса самостоятельной квалификации спора на сайте финансового уполномоченного (более **48,8** тыс. пользователей; рост на **11%**);
- обновление и расширение раздела «База знаний» на сайте финансового уполномоченного. За 2023 год с материалами данного раздела посетители сайта финансового уполномоченного ознакомились более 396 тыс. раз (рост на 2,6%);
- участие Службы во Всероссийском онлайн-зачете по финансовой грамотности, который проводил Банк России (финзачет прошло более 1,9 млн. человек);
- обучение представителей юридических клиник (в 2023 году обучены более 60 сотрудников юрклиник);
- проведение обучающих вебинаров для сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (проведено обучение для сотрудников уполномоченных МФЦ 12 субъектов федерации);
- участие в серии региональных конференций по финансовой грамотности Министерства финансов РФ (принято участие в 7 мероприятиях);
- в рамках заключенных соглашений сотрудники Службы принимали участие в обучающих мероприятиях (в т.ч. для студентов вузов и колледжей), прочитано 9 лекций для сотрудников юридических клиник (в т.ч. для юридической клиники Донбасской юридической академии), проведены практические занятия по подаче обращений, сотрудники принимали участие в научно-практических конференциях, дне защиты прав Потребителя, читали лекции для жителей муниципальных образований, участвовали в днях оказания бесплатной юридической помощи (в т.ч. совместно с ассоциацией юристов России). Достигнута договорённость о проведении мероприятия по юридическому консультированию членов семей участников СВО и их информированию о защите прав Потребителей совместно с уполномоченным по правам человека в Саратовской области; – предоставлялись информационные материалы в рамках соглашений с уполномоченными по правам человека в Российской Федерации, в Нижегородской, Мурманской, Архангельской, Ленинградской, Саратовской областях, Республики Карелия и г. Санкт-Петербург.

– предоставлялись информационные материалы в рамках соглашений с уполномоченными по правам человека в Российской Федерации, в Нижегородской, Мурманской, Архангельской, Ленинградской, Саратовской областях, Республики Карелия и г. Санкт-Петербург.



11.2. Деятельность по совершенствованию законодательства

11.2.1. Законопроектная деятельность

В 2023 году в целях повышения эффективности деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг Службой подготовлен ряд законопроектов, среди которых:

11.2.1.1. Законопроекты, направленные на разрешение отдельных вопросов, касающихся деятельности финансового уполномоченного и обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

Законопроектами предлагаются в том числе следующие изменения в Закон № 123-ФЗ, Закон № 40-ФЗ:

- 1) уточнение значения правовой фикции, закрепленной в части 1 статьи 24 Закона № 123-ФЗ (исключение возможности неоднозначного толкования данной нормы);
- 2) определение правовой природы платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений, подаваемых третьим лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, как «невозмещаемых» цессионарию расходов;
- 3) установление в законах, регулирующих обязательное страхование гражданской ответственности, предельного размера взыскиваемой неустойки не более надлежащего размера страхового возмещения и запрета на снижение размера такой неустойки;
- 4) уточнение правовых последствий нарушения страховщиком обязанности по организации ремонта транспортного средства по договору ОСАГО.



Данные законопроекты находятся в стадии обсуждения между Службой в Банком России, а также направлены во Всероссийский союз страховщиков.

11.2.1.2. Законопроект, направленный на расширение компетенции финансового уполномоченного в части рассмотрения требований розничных инвесторов.

Законопроект предусматривает наделение финансового уполномоченного компетенцией по рассмотрению имущественных требований физических лиц (розничных инвесторов) в отношении брокеров, а также в отношении профессиональных участников рынка ценных бумаг, осуществляющих деятельность по управлению ценными бумагами.

В указанных целях предлагается в том числе:

- расширить понятие потребителя финансовых услуг;
- предусмотреть, что финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования в отношении вышеуказанных профессиональных участников рынка ценных бумаг;

В законопроекте предложено поэтапное введение в действие новых положений в зависимости как от статуса потребителя финансовых услуг (наличия у него статуса квалифицированного инвестора и т.д.), так и от вида участника рынка ценных бумаг (взаимодействие с брокерами предлагается организовать в первую очередь, с управляющими – во вторую), а также от характера их взаимодействия с финансовым уполномоченным (добровольного и обязательного).

Данный законопроект находится в стадии обсуждения между Службой в Банком России.



11.2.1.3. Законопроект, направленный на совершенствование деятельности финансового уполномоченного.

Законопроектом предлагаются следующие изменения в Закон № 123-ФЗ:

- 1) увеличение до 3 миллионов рублей размера имущественных требований, споры о которых рассматриваются финансовым уполномоченным, кроме требований, которые подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным вне зависимости от размера;
- 2) установление порядка подготовки ответа финансовой организации на запрос финансового уполномоченного в части определения уровня должностных лиц финансовых организаций, которые вправе подписывать ответы на запросы финансового уполномоченного, а также участия органов внутреннего контроля финансовой организации в подготовке таких ответов;
- 3) уточнение статуса финансового уполномоченного;
- 4) наделение финансового уполномоченного компетенцией по рассмотрению обращений, содержащих отдельные требования неимущественного характера.

Данный законопроект разработан и находится на стадии внутреннего обсуждения.

11.2.1.4. Законопроект, направленный на установление компетенции Службы по проведению урегулирования задолженности заемщиков-физических лиц перед кредитными и иными организациями.

Во исполнение пункта «а» части 3 Перечня поручений по итогам совещания с членами Правительства (утв. Президентом РФ 07.12.2023 № Пр-2417) Службой принято участие в подготовке законопроекта, которым предлагается внесение изменений в Закон № 123-ФЗ, Закон № 353-ФЗ* и иные нормативные акты с целью установления единого обязательного порядка досудебного урегулирования споров между кредиторами и гражданами в связи с задолженностью последних по кредитам (займам) с участием финансового уполномоченного. Данная процедура направлена на адаптацию долговой нагрузки заемщика к его платежеспособности.



В результате проведения урегулирования задолженности могут быть заключены дополнительные соглашения к договорам потребительского кредита (займа) заемщика с целью сохранения и (или) последующего восстановления его платежеспособности. В случае неисполнения заемщиком условий таких соглашений кредитор может обратиться в Службу с заявлением о выдаче удостоверения для их принудительного исполнения.

11.2.1.5. Законопроект, предусматривающий изменение порядка уплаты взносов.

Службой подготовлен законопроект, которым предусматривается следующее:

- 1) изменение модели уплаты взносов: введение возможности установления ежегодной абонентской платы финансовых организаций и переменной платы в зависимости от количества рассмотренных дел в течение периода времени, учитывая в том числе отказ финансовой организации от судебного обжалования решений финансового уполномоченного;
- 2) изменение срока и порядка уплаты взносов финансовыми организациями;
- 3) установление взноса для финансовой организации, обязанной организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным в соответствии со статьей 28 Закона № 123-ФЗ, но не являющейся финансовой организацией, в отношении которой подано обращение потребителем финансовых услуг.

Данный законопроект разработан и находится на стадии внутреннего обсуждения.

11.2.1.6. Концепция внесения изменений в Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации.

Службой подготовлена концепция внесения изменений в Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации, которая предусматривает:

- 1) порядок рассмотрения судами исков финансовых организаций о несогласии с решением финансового уполномоченного;
- 2) порядок рассмотрения судами исков потребителей финансовых услуг, связанных с несогласием с решением финансового уполномоченного;



3) порядок назначения судебной экспертизы при рассмотрении судом спора, связанного с несогласием с решением финансового уполномоченного;

4) порядок заключения мирового соглашения в судебном процессе, связанном с несогласием с принятым финансовым уполномоченным решением;

5) наделение финансового уполномоченного правом обращаться в суд с иском о прекращении противоправных действий финансовой организации в отношении неопределенного круга Потребителей.

Концепция разработана и находится на стадии внутреннего обсуждения.

11.2.1.7. Другие законопроекты, направленные на повышение уровня защиты прав потребителей финансовых услуг.

Службой совместно с Банком России концептуально прорабатываются также следующие вопросы:

- о внесении изменений в действующее законодательство, направленных на установление обязанности финансовых организаций осуществлять видео и (или) аудиозапись при предоставлении финансовых услуг потребителям финансовых услуг;

- об установлении обязанности финансовых организаций на регулярной основе предоставлять Банку России и Службе информацию о претензиях Потребителей, поданных в рамках споров, относящихся к компетенции финансового уполномоченного, и об изменении бизнес-процессов в результате претензионной работы.

Следует отметить, что подготовка данных законопроектов осуществлялась в том числе по итогам совещания от 25 июля 2023 года у Председателя Банка России Э.С. Набиуллиной по вопросу работы Службы финансового уполномоченного, в рамках которого состоялось обсуждение отдельных предложений Службы по совершенствованию ее работы и развитию законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.



Также надлежит обратить внимание на то, что в 2023 году вступил в силу подготовленный при активном участии Службы Федеральный закон от 13.06.2023 № 226-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», которым, среди прочего, введена новая компетенция финансового уполномоченного по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг в отношении негосударственных пенсионных фондов (споры о незаконных переводах пенсионных накоплений).

11.2.2. Работа с поступающими в Службу законопроектами

В 2023 году Службой подготовлено 6 заключений по законопроектам, поступавшим от органов государственной власти (в том числе Правительства Российской Федерации, Банка России, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Минюста России и т.д.) по вопросам защиты прав Потребителей и регулирования порядка оказания финансовых услуг. Среди них, в частности:

– проект федерального закона № 190070-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

– проект федерального закона «О внесении изменений в статью 12 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (в части, касающейся увеличения максимальной продолжительности срока проведения ремонта с 30 до 45 рабочих дней);

– проект федерального закона № 470798-8 «О внесении изменений в Федеральный закон № 299-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (в части предоставления негосударственным пенсионным фондам права заключать новый вид договора – договор долгосрочных сбережений);

– проект федерального закона № 348232-8 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части создания программы долгосрочных сбережений граждан)»;



– проект федерального закона № 48749-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе) и отдельные законодательные акты» (в части совершенствования порядка расчета полной стоимости потребительского кредита (займа) для более точной оценки расходов заемщика, связанных с получением такого кредита (займа));

– 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).



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

Службой на постоянной основе осуществляется деятельность, связанная с выработкой и совершенствованием подходов к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, а также развитием правоприменительной практики в области защиты прав Потребителей.

В 2023 году методологическая работа осуществлялась Службой по следующим направлениям.

11.3.1. Обеспечение единообразной правоприменительной практики финансовых уполномоченных

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

11.3.1.1. Экспертный совет Службы

В 2023 году проведено 1 заседание Экспертного совета Службы, на котором рассмотрено 4 вопроса, связанных с выработкой рекомендаций в сфере деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг:

- об утверждении подходов к порядку исчисления срока для направления обращения финансовому уполномоченному;
- об оценке целесообразности изменения утвержденной Экспертным советом Службы финансового уполномоченного позиции по вопросу об исключении расходов на аварийных комиссаров из числа подлежащих возмещению по договору ОСАГО;
- о необходимости изменения утвержденной Экспертным советом Службы финансового уполномоченного позиции по вопросу о возмещении расходов цессионария по внесению платы за рассмотрение обращения финансовым уполномоченным;



– о необходимости изменения утвержденной Экспертным советом Службы финансового уполномоченного позиции по вопросу 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).

Следует отметить, что в целях имплементации в практику финансового уполномоченного рекомендаций Экспертного совета Службы по последнему из приведенных вопросов Службой дополнительно сформирована методология применения данных рекомендаций, включающая разработку более 40 отдельных позиций, касающихся указанной тематики, новых шаблонов решений финансового уполномоченного, а также корректировку порядка организации финансовым уполномоченным проведения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения.

11.3.1.2. 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 2023 году проведено 4 заседания Методологического комитета, на которых рассмотрено в общей сложности 11 отдельных вопросов, касающихся:

1) деятельности кредитных организаций, в их числе:

– о подходах к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг в отношении кредитных организаций, связанных со взысканием денежных средств, списанных по исполнительному документу из доходов, являющихся заработной



платой и (или) иными доходами, в отношении которых статьями 99 и 101 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» установлены ограничения размеров удержания;

- о подходах к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг в отношении кредитных организаций, связанных со взысканием процентов, предусмотренных договором банковского вклада, при досрочном изъятии части денежных средств из вклада в рамках исполнительного производства;

- об оценке целесообразности изменения подхода финансового уполномоченного к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, содержащих требования о взыскании денежных средств в связи с навязыванием дополнительных услуг, предлагаемых при предоставлении кредита;

- о подходах финансового уполномоченного к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, содержащих требования о взыскании денежных средств (кэшбека), начисленных в рамках участия в программе лояльности;

- о подходах финансового уполномоченного к определению правомерности установления финансовой организацией в кредитном договоре (при использовании кредитной карты) разных процентных ставок за наличные и безналичные операции;

2) деятельности страховых организаций, в их числе:

- о подходах к рассмотрению споров о взыскании страхового возмещения по договору ОСАГО при предъявлении требований в порядке прямого возмещения убытков;

- о подходах к рассмотрению споров о доплате страхового возмещения по договору ОСАГО при оформлении ДТП без участия уполномоченных на то сотрудников полиции, если данные о ДТП зафиксированы его участниками и переданы в автоматизированную информационную систему обязательного страхования;

- о подходах к применению положений Федерального закона от 14.07.2022 № 327-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», регламентирующих порядок осуществления страхового



возмещения по договору ОСАГО в денежной форме;

- о порядке определения размера страхового возмещения в рамках обязательного страхования гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте;

- о подходах к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг, содержащих требования о взыскании выкупной суммы при расторжении договора добровольного страхования жизни по истечении «периода охлаждения»;

3) порядка рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг:

- о подходах к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, содержащих требования, тождественные рассмотренным финансовым уполномоченным в рамках других обращений этих же потребителей финансовых услуг (совпадающие по предмету и основанию), при выявлении ранее неизвестных, но существовавших (вновь открывшихся) обстоятельств.

11.3.2. Обеспечение единообразных подходов в документах, подписываемых финансовыми уполномоченными

Текущие вопросы, имеющие методологический характер и возникающие при применении утвержденных Экспертным советом Службы и 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 16 заседаний рабочих групп, на которых рассмотрено более 30 вопросов).

По результатам указанной деятельности подготовлены следующие документы:

- актуализированные документы, регламентирующие порядок направления запросов в финансовые и иные организации, потребителю финансовых услуг при принятии финансовым уполномоченным обращения к рассмотрению, а также в ходе его рассмотрения;



- новые редакции типологизатора по первичной обработке обращений, содержащего шаблоны уведомлений об отказе в принятии обращений / о принятии обращений финансовым уполномоченным к рассмотрению, а также методического руководства по подготовке и согласованию документов, издаваемых в рамках первичной обработки обращений потребителей финансовых услуг;

- новая редакция методического руководства по вопросам приостановления исполнения решения финансового уполномоченного, возобновления срока его исполнения и выдачи удостоверения в целях его принудительного исполнения, а также обновленные шаблоны соответствующих документов.



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

11.4.1. Взаимодействие с Банком России

В 2023 году Служба и Банк России взаимодействовали в следующих форматах.

1) В рамках соглашения о взаимодействии с Банком России.

Во исполнение заключенного между Банком России и Службой соглашения об информационном взаимодействии (№ БР-Д-59/341 от 13.04.2022), среди прочего, Служба направляла Банку России следующее:

1) Сведения о неприемлемых практиках.

За 2023 год в деятельности финансовых организаций финансовым уполномоченным выявлен 291 случай использования таких практик, информация о которых направлена в Банк России. В их числе:

– неприемлемые практики, используемые страховыми организациями, например:

- страховая организация в нарушение обязанности произвести страховое возмещение по договору ОСАГО изменяет основание для осуществления страхового возмещения с договора ОСАГО на договор каско с ограниченным покрытием («согласие» Потребителя на изменение основания включается страховщиком в заявление о страховом возмещении мелким шрифтом), тем самым создавая условия для уменьшения размера своей ответственности в случае неисполнения обязанности по осуществлению страхового возмещения (в том числе за счет увеличения сроков его осуществления с учетом положений договора каско);

- Потребитель лишается возможности получения страхового возмещения в натуральной форме, установленной Законом № 40-ФЗ (путем ремонта поврежденного транспортного средства на СТОА), ввиду расторжения страховой организацией всех заключенных ранее договоров со СТОА, осуществляющими восстановительный ремонт в рамках договоров ОСАГО;



- страховая организация включает в правила страхования по договору каско условие, которое предусматривает исключение из срока ремонта периода с момента заказа до момента получения ремонтной организацией запасных частей, деталей, узлов и материалов, необходимых для осуществления ремонта, что позволяет страховой организации не исполнять обязательства по договору каско неограниченное время;

- Потребителю при заключении им кредитного договора предлагается заключить 2 договора страхования жизни со схожими страховыми рисками, один из которых является «обеспечительным» (то есть заключенным в целях обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору), а второй соответствует всем основным критериям, устанавливаемым кредитным договором для «обеспечительного» договора страхования, не подпадая под них только в части одного из исключений из страхового покрытия. Тем самым создается ситуация, при которой Потребитель вводится в заблуждение относительно необходимости заключения второго из перечисленных договоров страхования для получения более выгодных условий по договору потребительского кредита.

- неприемлемые практики, используемые кредитными организациями, например:

- кредитная организация взимает несоразмерную плату за услугу по присоединению к договору страхования (плату за услугу по включению заемщика в программу страхования), которая в несколько раз превышает страховую премию (например, стоимость услуги по страхованию – 490 000 рублей 00 копеек, размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 43 593 рубля 00 копеек);

- кредитная организация предлагает Потребителю при заключении кредитного договора пакет дополнительных «услуг», который включает в себя товар (например, пособие для овладения навыками эксплуатации снегохода, размещенное на техническом носителе), не подлежащий в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» обмену или возврату (при условии, что его качество надлежащее), что лишает Потребителя предусмотренного Законом № 353-ФЗ права на возврат уплаченных за такой товар денежных средств в случае его отказа от дополнительной «услуги»;

- кредитной организацией взимается с Потребителя плата за услугу по изменению кредитного обязательства (например, за снижение процентной ставки по кредиту), при этом Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная



услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором. Тем самым оказание услуги не создает для Потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), в связи с чем такая услуга не является услугой по смыслу статьи 779 ГК РФ, и взимание за нее платы незаконно;

- с целью получения дополнительных услуг при предоставлении кредита Потребитель заключает договор уступки права требования (цессии), согласно которому Потребитель приобретает права требования исполнения таких дополнительных услуг. Цена договора уступки права требования как правило многократно превышает цену услуг по договору об оказании услуг, и в возврате ее кредитные организации впоследствии отказывают со ссылкой на то, что договор цессии исполнен в полном объеме. При этом само по себе заключение договора цессии не создает для Потребителя отдельного имущественного блага, а лишь является этапом получения Потребителем указанных дополнительных услуг. Тем самым договор цессии носит «технический» характер и заключается в целях существенного снижения суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа Потребителя от дополнительной услуги.

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

- о непредоставлении документов и сведений по запросу финансового уполномоченного (направлены сведения о 50 случаях).

- о нарушении срока предоставления документов и сведений по запросу финансового уполномоченного (направлены сведения о 152 случаях);

- о непредоставлении ответов на заявления (претензии) Потребителей и (или) о нарушении сроков направления ответов на такие заявления (претензии) (направлены сведения о 462 случаях);

2) Посредством направления позиций по отдельным вопросам.

В 2023 году Служба направила в адрес Банка России ряд писем (более 30), затрагивающих отдельные тематики, в числе которых следующие.



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

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

- об отдельных вопросах применения Указания Банка России от 13.12.2022 № 6323-У «О внесении изменений в пункты 1.14 и 1.16 приложения 1 к Положению Банка России от 19 сентября 2014 года № 431-П»;

- об отдельных неприемлемых практиках страховых организаций, выявленных финансовым уполномоченным при рассмотрении обращений;

- о позиции Банка России по вопросам, связанным с применением Указания Банка России от 17.05.2022 № 6139-У «О минимальных 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».

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

- о предоставлении позиции Банка России по вопросу о выработанных Службой критериях «обеспечительного» характера договора страхования;

- о типовых нарушениях кредитных организаций, выявленных при взаимодействии с ними в рамках Закона № 123-ФЗ;

- о нарушениях Закона № 123-ФЗ и неприемлемых практиках отдельных кредитных организаций;

- о статистике по отдельным видам нарушений Закона № 123-ФЗ и отдельным видам неприемлемых практик, выявленных в деятельности кредитных организаций.



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

- о применении института правопреемства в негосударственном пенсионном обеспечении;

- о расхождениях в сведениях, предоставляемых Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации и/или его территориальными органами для целей рассмотрения негосударственным пенсионным фондом заявления застрахованного лица (потребителя) о назначении накопительной пенсии (осуществления единовременной выплаты);

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

- о своевременном внесении в государственный реестр кредитных потребительских кооперативов сведений об актуальном статусе кредитных потребительских кооперативов, а также о включении в перечень предоставляемой Банком России информации сведений о результатах рассмотрения судами административных исков с требованиями о ликвидации кредитных потребительских кооперативов, поданных Банком России.

4) Иные вопросы, например:

- о позиции Банка России по вопросу о наличии у финансового уполномоченного компетенции по рассмотрению обращений розничных инвесторов;

- о предоставлении сведений и материалов, необходимых для подготовки к реализации проекта по наделению финансового уполномоченного компетенцией по рассмотрению обращений розничных инвесторов;



– о предложениях по доработке Указания Банка России от 25.12.2018 № 5038-У «О процедуре выдвижения в Совет Службы финансового уполномоченного представителей саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, а также ассоциаций (союзов) кредитных организаций, указанных в части 1 статьи 7 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

3) Посредством участия в совместных мероприятиях с Банком России.

В 2023 году Служба приняла участие в следующих мероприятиях, проводимых Банком России:

1) в заседании рабочей группы по выработке подходов к досудебному (внесудебному) урегулированию споров с участием потребителей финансовых услуг, не подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии с Законом № 123-ФЗ;

В 2023 году состоялось 1 заседание указанной рабочей группы, в рамках которого одобрен Стандарт защиты прав и интересов заемщиков – физических лиц при урегулировании задолженности по кредитным договорам, заключенным в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности*, а также принята к сведению информация о развитии медиации на финансовом рынке в контексте стандартного комплексного урегулирования задолженности и о порядке внедрения указанного стандарта.

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

В 2023 году состоялось 2 заседания указанной рабочей группы, в рамках которых, в частности, принято решение рекомендовать страховому сообществу рассмотреть возможность подготовки информации о количестве урегулированных в претензионном порядке требований потребителей финансовых услуг (до направления обращения финансовому уполномоченному) в целях дальнейшего предоставления указанной информации в Банк России и в Службу.

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

* Введен информационным письмом Банка России от 24.04.2023 № ИН-03-59/31



В 2023 году по приглашению Банка России Служба приняла участие в 6 встречах со страховым и банковским сообществами, а также с представителями микрофинансовых организаций, посвященных, среди прочего, подведению итогов поведенческого надзора за 2022 год, обсуждению планов и задач по обеспечению защиты прав потребителей на 2023 год, а также обсуждению неприемлемых практик финансовых организаций.

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

В 2023 году Служба приняла участие в 3 заседаниях указанного совета, в рамках одного из них, в частности, финансовый уполномоченный В.В. Климов выступил с докладом на тему «О рассмотрении недобросовестных практик, выявляемых финансовым уполномоченным при осуществлении деятельности по урегулированию споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями».

5) в рамках Финансового конгресса Банка России;

В 2023 году представители Службы приняли участие в Финансовом конгрессе Банка России, в рамках которого:

– Главный финансовый уполномоченный Ю.В. Воронин принял участие в сессии «Медиация: от угрозы банкротства к финансовому примирению»;

– финансовый уполномоченный В.В. Климов принял участие в сессии «Конкуренция на финансовом рынке: выгодно ли быть честным»;

– финансовый уполномоченный С.В. Максимова приняла участие в сессии «Долгосрочные сбережения и инвестиции: стимулы и инструменты».

6) в рамках совещаний и рабочих встреч.

В 2023 году проходили рабочие встречи Службы и Банка России, на которых, в частности, рассматривались вопросы



развития процедуры урегулирования задолженности и участия финансового уполномоченного в проведении такой процедуры, вопросы противодействия использованию финансовыми организациями неприемлемых практик, а также вопросы, связанные с принятием постановления Пленума ВС РФ от 08.11.2022 № 31*.

Отдельно следует отметить, что 25.07.2023 у Председателя Банка России Э.С. Набиуллиной прошло совещание с участием Главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных, на котором обсуждались результаты деятельности Службы с момента начала ее функционирования и по настоящее время, а также вопросы совершенствования деятельности Службы, в числе которых:

- статус финансового уполномоченного;
- особенности взаимодействия Службы финансового уполномоченного с Банком России;
- совершенствование порядка рассмотрения обращений финансовым уполномоченным;
- необходимость изменения подхода к определению размера ставки вноса финансовых организаций за рассмотрение обращений финансовым уполномоченным;
- развитие института финансового уполномоченного.

11.4.2. Взаимодействие с Конституционным Судом Российской Федерации и Верховным Судом Российской Федерации

1) Взаимодействие с Конституционным Судом РФ.

В 2023 году Служба взаимодействовала с Конституционным Судом Российской Федерации путем предоставления статистических данных и сведений о правоприменительной практике Службы по запросам Конституционного Суда Российской Федерации.

* Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 08.11.2022 № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».



Служба подготовила и направила ответы на два запроса Конституционного Суда Российской Федерации, касающихся следующего:

1) проверки конституционности пункта 6 статьи 16.1 Закона № 40-ФЗ;

2) проверки конституционности частей 4 и 5 статьи 9, части 6 статьи 16, частей 1 и 4 статьи 18, частей 1, 2 и 11 статьи 20 Закона № 123-ФЗ.

2) Взаимодействие с Верховным Судом РФ.

В 2023 году Служба продолжила взаимодействие с Верховным Судом РФ, в том числе путем направления предложений о подготовке разъяснений, сформированных на базе вопросов, возникающих при рассмотрении споров с участием потребителей финансовых услуг.

Так, Службой предложено рассмотреть возможность подготовки разъяснений для судов нижестоящих инстанций по следующим вопросам:

– о подходах к рассмотрению дел, связанных с односторонним изменением кредитными организациями условий банковского обслуживания потребителей финансовых услуг*;

– о порядке рассмотрения требований, связанных с приобретением прав и обязанностей по договорам банковского счета (банковского вклада) в порядке правопреемства при наследовании**.

* Данное предложение основывалось на выявленной финансовым уполномоченным разнонаправленности судебной практики по спорам о взыскании денежных средств, удержанных финансовой организацией в связи с односторонним изменением условий банковского обслуживания.

** Данное предложение основывалось на выявленной финансовым уполномоченным разнонаправленности судебной практики по спорам, связанным с требованием о взыскании денежных средств, размещенных на банковском счете (вкладе) наследодателя.



11.4.3. Взаимодействие с органами государственной власти

В 2023 году Служба активно взаимодействовала с органами государственной власти.

1) Заключение соглашений о взаимодействии.

В рамках обеспечения взаимодействия с органами государственной власти с целью эффективной защиты прав потребителей финансовых услуг Службой в 2023 году подписаны соглашения с Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации, Федеральной антимонопольной службой, Федеральной службой судебных приставов, Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ленинградской области, Уполномоченным по правам человека в Нижегородской области, Уполномоченным по правам человека в Мурманской области, Уполномоченным по правам человека в Республике Карелия, Уполномоченным по правам человека в Саратовской области, Правительством Орловской области.

2) Взаимодействие по вопросу направления обращений.

В 2022 году Министерством экономического развития Российской Федерации по просьбе АНО «СОДФУ» было принято решение о проведении программы апробации направления обращений финансовому уполномоченному через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (в целях реализации нормы п.3 ст.17 Закона № 123-ФЗ; срок проведения апробации: с 01.04.2023 по 30.09.2023).

В программе апробации приняли участие уполномоченные МФЦ следующих регионов: Ульяновская область, Свердловская область, Кемеровская область, Ставропольский край, Республика Башкортостан, Орловская область.

Апробация проводилась в 100% отделений и территориально обособленных структурных образований (ТОСП) МФЦ каждого региона.



По итогам* проведения апробации порядка взаимодействия МФЦ и АНО «СОДФУ» при приеме обращений к финансовому уполномоченному (6 субъектов федерации; 329 отделений МФЦ; окна обслуживания и сектор пользовательского сопровождения) подготовлены предложения в части исполнения нормы Закона № 123-ФЗ по обеспечению возможности для потребителей финансовых услуг направления обращения финансовому уполномоченному через МФЦ всех регионов. Сотрудниками АНО «СОДФУ» обеспечена информационно-справочная поддержка сотрудников МФЦ, включая выходные дни, а также проведено необходимое обучение.

За период реализации проекта в каждом субъекте федерации проведена соответствующая информационная кампания, обеспечено размещение листовок на информационных стендах и видеоматериалов Службы в зонах ожидания МФЦ о возможности и порядке подачи через МФЦ обращений к финансовому уполномоченному во всех отделениях и ТОСП пилотных МФЦ. Также указанная информация размещена на сайтах и официальных страницах МФЦ в социальных сетях.

Кроме того, по просьбе АНО «СОДФУ» региональные власти разместили информационные материалы на объектах транспорта, в госпабликах (в т.ч. муниципальных образований), на сайтах госвласти (в т.ч. муниципальных образований), СМИ, на сайтах и в соцсетях образовательных учреждений, в офисах соцзащиты, на объектах бесплатной юридической помощи населению, задействовали наружную рекламу.

3) Взаимодействие с отдельными органами государственной власти и организациями с публичными функциями.

По приглашению Председателя комитета Совета Федерации по экономической политике Главный финансовый уполномоченный Ю.В. Воронин принял участие в совещании на тему «ОСАГО: баланс интересов страховых организаций и владельцев транспортных средств».

По приглашению Председателя комитета Государственной Думы по финансовому рынку Главный финансовый уполномоченный Ю.В. Воронин принял участие в парламентских слушаниях на тему «О проекте Основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на 2024 год и в период 2025 и 2026 годов».

* По факту завершения программы апробации два субъекта федерации – Ульяновская и Орловская области – приняли решение о продолжении приема обращений к финансовому уполномоченному через отделения и ТОСП МФЦ своих регионов, что стало возможным благодаря подписанным соглашениям между Главным финансовым уполномоченным и Главами указанных регионов. В 2024 году работа по заключению соглашений с уполномоченными МФЦ субъектов федерации будет продолжена.



По приглашению Центрального аппарата Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации (СФР) представители Службы приняли участие в обучающем семинаре для представителей территориальных органов СФР и сотрудников, которые будут обеспечивать взаимодействие со Службой в рамках реализации новых положений законодательства.

По приглашению Генеральной прокуратуры Российской Федерации представители Службы приняли участие в совещании по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей при предоставлении страховых услуг в ходе реализации билетов на проезд железнодорожным и воздушным транспортом.

11.4.4. Международное сотрудничество

В рамках международной деятельности в 2023 году было проведено заседание Консультативного комитета Служб финансовых уполномоченных стран Евразийского экономического союза (Российская Федерация, Республика Армения, Республика Казахстан)* под председательством Главного финансового уполномоченного Воронина Ю.В., на котором обсуждались, в том числе, вопросы о подходах к созданию в Республике Беларусь института альтернативного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также об учреждении в Кыргызской Республике органа по досудебному урегулированию споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями.

В рамках взаимодействия с Евразийской экономической комиссией в рабочем порядке согласован Меморандум о взаимодействии между Евразийской экономической комиссией и Главным финансовым уполномоченным.

11.4.5. Взаимодействие с вузами, иными организациями и должностными лицами

1) С вузами.

В 2023 году Службой подписаны соглашения о сотрудничестве с Государственным бюджетным образовательным

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



учреждением высшего образования «Донбасская Юридическая Академия», Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России)», Университетом ФСИН России, Федеральным государственным казенным образовательным учреждением высшего образования «Нижегородская академия Министерства внутренних дел Российской Федерации», Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Волжский государственный университет водного транспорта».

Кроме того, Служба приняла участие в ряде мероприятий на площадках высших учебных заведений. Так, например, представитель Службы принял участие в обучающем семинаре для работников органов прокуратуры на площадке Университета прокуратуры Российской Федерации, в рамках которого обсуждались в том числе вопросы, касающиеся подходов финансового уполномоченного и судов к разрешению споров кредитных организаций, микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов с потребителями их услуг.

2) С Всероссийским обществом автомобилистов.

Представители Службы приняли участие в проведении Пленума Центрального Совета общероссийской общественной организации «Всероссийское общество автомобилистов».

3) В рамках форумов и конференций.

1) XI Петербургский международный юридический форум

В 2023 году Службой на XI Петербургском международном юридическом форуме организовано проведение двух сессий:

- Международный опыт внесудебной защиты прав потребителей финансовых услуг;

В рамках данной сессии обсуждались, в частности, следующие вопросы:



- о выработке согласованной политики стран ЕАЭС по внесудебному урегулированию споров с участием потребителей финансовых услуг в рамках развития евразийской экономической интеграции;
- об эффективных подходах к защите прав розничных инвесторов с учетом международного опыта.

В сессии приняли участие представители Банка России, Верховного Суда Российской Федерации, Банковский омбудсмен Республики Казахстан, представители Национального банка Республики Беларусь, а также представители науки.

- Роль института финансового уполномоченного как инструмента для защиты прав потребителей и совершенствования законодательства.

В рамках данной сессии обсуждались, в частности, следующие вопросы:

- о практике рассмотрения финансовым уполномоченным, Банком России, Роспотребнадзором и судами обращений (исков) потребителей финансовых услуг, связанных с кредитным страхованием;
- о предложениях банковского и страхового сообщества, направленных на снижение числа споров с потребителями финансовых услуг, связанных с кредитным страхованием.

В сессии приняли участие представители Банка России (в частности Статс-секретарь — заместитель Председателя Банка России А.Г. Гузнов в качестве модератора), Верховного Суда Российской Федерации, Роспотребнадзора, Ассоциации банков России, Всероссийского союза страховщиков.

Кроме того, Главный финансовый уполномоченный Ю.В. Воронин принял участие в сессии «Деятельность профессиональных взыскателей: текущее состояние и векторы развития», организованной ФССП России, выступив с докладом по теме «Взаимодействие Службы финансового уполномоченного и Федеральной службы судебных приставов». В рамках форума между Главным финансовым уполномоченным Ю.В. Ворониным и ФССП России подписано соглашение об информационном взаимодействии.



Также финансовый уполномоченный Д.В. Новак выступил модератором сессии «Реформа общих положений гражданского законодательства об обязательствах и договоре: опыт Китая и России» и принял участие в сессии «Влияние информационных технологий на развитие корпоративных отношений: возможность включения децентрализованных автономных организаций в российскую юрисдикцию».

2) Научно-практическая конференция «Диалоги о частном праве»

В рамках данного мероприятия выступил финансовый уполномоченный Д.В. Новак с докладом на тему: «Страхование заемщиков при потребительском кредитовании - обеспечение обязательств или связанные договоры?».

3) VII Всероссийский юридический форум «Гражданско-правовое регулирование имущественного оборота: основные проблемы и практические рекомендации»

В рамках данного мероприятия выступил финансовый уполномоченный Д.В. Новак с докладом на тему: «Защита прав граждан в сфере финансовых услуг».

4) Сибирская юридическая неделя - SibLegalWeek 2023

В рамках данного мероприятия выступил финансовый уполномоченный Д.В. Новак с докладом на пленарной сессии на тему: «Защита прав потребителей финансовых услуг в условиях турбулентности на финансовом рынке», а также в качестве модератора сессии «Страховое право. Как быстро и эффективно урегулировать крупный имущественный убыток».

5) Всероссийская конференция НАПКА «2024: Перезагрузка рынка взыскания»

В рамках данного мероприятия выступил финансовый уполномоченный Д.В. Новак с докладом на тему: «О деятельности финансового уполномоченного по урегулированию споров потребителей финансовых услуг с кредитными организациями».



11.5. Взаимодействие с финансовыми организациями и результаты такой деятельности

11.5.1. Взаимодействие в рамках Совета Службы финансового уполномоченного

Согласно Положению о Совете Службы финансового уполномоченного (далее – Совет 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*.

В 2023 году в Службу поступало предложение члена Совета Службы, президента Саморегулируемой организации Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов С.Ю. Белякова, о вынесении вопроса об утверждении Положения о порядке предоставления финансовому уполномоченному образцов подписей потребителя финансовых услуг и (или) уполномоченного представителя потребителя финансовых услуг в целях организации проведения независимой экспертизы по предмету спора для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения, указанного в части 11 статьи 15 Закона № 123-ФЗ, на дополнительное очное обсуждение в рамках Совета Службы.

Вопрос был вынесен на дополнительное очное обсуждение в рамках Совета Службы, по итогам обсуждения указанный документ утвержден Советом Службы с учетом достигнутых членами Совета Службы договоренностей.

11.5.2. Взаимодействие в рамках Экспертного совета Службы финансового уполномоченного

Согласно Положению об Экспертном совете Службы финансового уполномоченного (далее – Экспертный совет 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.



В 2023 году в Службу не поступало предложений по вопросам, подлежащим рассмотрению в рамках Экспертного совета Службы с учетом его компетенции.

11.5.3. Информационные рассылки для финансовых организаций, осуществляемые Службой

В 2023 году Служба информировала финансовые организации:

– об исполнении финансовыми организациями запросов финансового уполномоченного (осуществляются ежеквартальные рассылки, всего за 2023 год – 4 рассылки);

– о внедрении нового функционала Личного кабинета финансовой организации (рассылки осуществляются по мере необходимости, всего за 2023 год – 1 рассылка);

– об актуализации Личного кабинета финансовой организации в связи с состоявшейся реорганизацией финансовых организаций (рассылки осуществляются по мере необходимости, всего за 2023 год – 1 рассылка);

– о неисполнении финансовыми организациями обязанностей по взаимодействию с финансовым уполномоченным согласно пункту 5 части 3 статьи 28 Закона № 123-ФЗ (рассылка осуществляется по мере необходимости, всего за 2023 год – 1 рассылка в отношении финансовых организаций по каждому виду деятельности).

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.



11.5.4. Итоги взаимодействия Службы со страховыми организациями

Результаты взаимодействия Службы со страховыми организациями в 2023 году следующие:

– в целях обсуждения вопросов, связанных с принятием постановления Пленума ВС РФ от 08.11.2022 № 31, проведено заседание рабочей группы по взаимодействию с представителями страховых организаций и профессиональными объединениями страховщиков (обсуждено 7 вопросов, в их числе вопросы о порядке осуществления страхового возмещения в случае отсутствия у страховщика договоров на организацию восстановительного ремонта со СТОА, соответствующими предусмотренным Законом № 40-ФЗ критериям; о подходах к определению стоимости годных остатков погибшего транспортного средства, а также о возможных критериях принятия результатов специализированных торгов в рамках договоров ОСАГО и каско; о ходе проработки вопроса о порядке осуществления страхового возмещения в случае нарушения страховщиком обязательства по организации и оплате восстановительного ремонта с учетом положений пункта 56 постановления Пленума ВС РФ от 08.11.2022 № 31);

– проведено заседание рабочей группы по взаимодействию с представителями страховых организаций и профессиональными объединениями страховщиков с представителями Всероссийского союза страховщиков и страховых организаций, в рамках которого обсуждены вопросы соблюдения страховщиками требований, предусмотренных Законом № 123-ФЗ (исполнение запросов финансового уполномоченного, исполнение обязанности по размещению страховщиками на своем официальном сайте информации о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному и т.д.), а также вопросы применения Закона № 40-ФЗ (обсуждено 5 вопросов, в их числе вопросы об исполнении финансовой организацией решения финансового уполномоченного при отсутствии банковских реквизитов потребителя финансовых услуг; об определении даты начала течения срока эксплуатации транспортного средства для решения вопроса о возможности взыскания утраты товарной стоимости транспортного средства);



- проведено совместное заседание Рабочей группы по взаимодействию с представителями страховых организаций и профессиональными объединениями страховщиков и Рабочей группы по вопросам анализа договоров инвестиционного страхования жизни и выработки рекомендаций страховщикам по работе с потребителями финансовых услуг (обсуждено 6 вопросов, в их числе вопросы о подходах финансового уполномоченного к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, содержащих требования о взыскании со страховой организации выкупной суммы, когда договором страхования жизни ее размер установлен равным нулю; о расчете дополнительного инвестиционного дохода на основании данных о котировках ценных бумаг и показателях индексов, размещенных в открытых информационных ресурсах);

- проведена рабочая встреча с представителями ПАО Сбербанк и ООО СК «Сбербанк страхование жизни», в рамках которой обсуждены проблемные вопросы правоприменения по спорам, связанным с навязыванием страховых услуг при предоставлении физическим лицам потребительского кредита, а также по спорам, вытекающим из договоров инвестиционного страхования жизни;

- проведена рабочая встреча с представителями Всероссийского союза страховщиков (вебинар по итогам 2022 года и 5 месяцев 2023 года);

- финансовый уполномоченный С.В. Максимова приняла участие в конференции «Claims&Pays 2023. Урегулирование убытков в страховании» с докладом «Об итогах рассмотрения финансовым уполномоченным споров потребителей финансовых услуг со страховыми организациями в 2022 году, а также предложениях по совершенствованию механизмов защиты прав потребителей страховых услуг», в 18 Международной конференции по страхованию (Russian Insurance Summit 2023), а также в конференции «Барьер-2023. Противодействие страховому мошенничеству. Экономика и право, методы и средства, инструменты и технологии» с докладом «Институт финансового уполномоченного и проблема борьбы с мошенничеством и недобросовестными практиками в страховании».



11.5.5. Итоги взаимодействия Службы с кредитными организациями

Результаты взаимодействия Службы с кредитными организациями в 2023 году следующие:

– проведены 2 заседания рабочей группы по вопросам, возникающим в процессе рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг в отношении кредитных организаций, где обсуждались в том числе следующие вопросы:

- об универсальном правопреемстве по договору банковского счета умершего;
- об изменении банком в одностороннем порядке процентной ставки, начисляемой на остаток денежных средств на банковском счете (накопительном счете);
- о блокировке денежных средств на счете по основаниям, отличным от оснований, установленных Законом № 115-ФЗ*, а также о возврате поступивших на счет денежных средств отправителю без согласия получателя;
- о возможности прекращения рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг без запроса у кредитной организации в момент принятия финансовым уполномоченным такого обращения к рассмотрению разъяснений, документов и сведений в случаях, когда соответствующее обращение, исходя из положений Закона № 123-ФЗ, не подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным;
- об исполнении кредитными организациями обязанности, установленной пунктом 5 части 3 статьи 28 Закона № 123-ФЗ, по размещению в местах оказания финансовых услуг, в том числе на своем официальном сайте, информации о праве потребителей финансовых услуг на направление обращений финансовому уполномоченному;
- о позиции Методологического комитета Службы по вопросу применяемых финансовым уполномоченным подходов к определению правомерности установления финансовой организацией в кредитном договоре (при использовании кредитной карты) разных процентных ставок за наличные и безналичные операции.

* Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».



- проведены рабочие встречи с отдельными кредитными организациями по вопросам взаимодействия (5 встреч);

- представитель Службы принял участие в работе XX Международного банковского форума;

- Главный финансовый уполномоченный Ю.В. Воронин принял участие в ежегодной встрече руководителей кредитных организаций с руководством Банка России «Регулирование Банком России деятельности коммерческих банков», проведенной на площадке Ассоциации банков России.

Следует отметить, что в течение 2023 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 изменению размеров коэффициентов, применяемых к кредитным организациям при принятии финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя банковских услуг;

- от Ассоциации банков России поступили предложения по вопросу применения дифференцированной ставки взносов к обращениям, решение по которым принято финансовым уполномоченным в пользу Потребителя.

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

Отдельно следует упомянуть взаимодействие Службы с кредитными организациями по вопросу развития процедуры урегулирования задолженности заемщиков перед кредитными и иными организациями.

24.08.2023 распоряжением Главного финансового уполномоченного Ю.В. Воронина на базе Службы создана рабочая группа по вопросам развития процедуры комплексного урегулирования задолженности заемщиков перед кредитными организациями и участия финансового уполномоченного в урегулировании задолженности заемщиков (далее – Рабочая группа по КУ), в состав которой, помимо представителей Службы, также вошли представители Банка России и кредитных



организаций (Банк ВТБ (ПАО), ПАО Банк «ФК Открытие», ПАО «МТС-Банк», ПАО Сбербанк, АО «Россельхозбанк», АО «Альфа-Банк», ПАО «Росбанк», «Газпромбанк (АО)), а также АО «ДОМ.РФ». Впоследствии в состав Рабочей группы по КУ включен АО «Тинькофф Банк».

На заседании Рабочей группы по КУ, проведенном 25.09.2023 Главным финансовым уполномоченным Ю.В. Ворониным, при участии Руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, принято решение о проведении эксперимента по участию Службы в процессе осуществления кредитными организациями комплексного урегулирования задолженности.

О готовности принять участие в эксперименте заявили семь организаций (Банк ВТБ (ПАО), ПАО Банк «ФК Открытие», ПАО «МТС-Банк», ПАО Сбербанк, АО «Россельхозбанк», АО «Альфа-Банк», АО «ДОМ.РФ»).

27.10.2023 состоялась рабочая встреча представителей Службы и организаций – участников эксперимента, в рамках которой было проведено обсуждение организационных вопросов развития процедуры комплексного урегулирования задолженности заемщиков перед кредитными организациями и проведения эксперимента.

В ходе проведения эксперимента тремя кредитными организациями (ПАО Сбербанк, ПАО Банк «ФК Открытие», Банк ВТБ (ПАО)) для представителей Службы была проведена демонстрация процесса урегулирования задолженности. От участников эксперимента были получены обезличенные примеры урегулирования задолженности, а также сведения и документы, необходимые для реализации процедуры урегулирования задолженности заемщика.

Кроме того, с целью обеспечения режима сохранения конфиденциальности информации (персональных данных заемщика, банковской и коммерческой тайны), передаваемой Службе при проведении эксперимента, между Главным финансовым уполномоченным Ю.В. Ворониным и АО «ДОМ. РФ» подписано соглашение о конфиденциальности.



11.5.6. Итоги взаимодействия Службы с микрофинансовыми организациями и кредитными потребительскими кооперативами

Результаты взаимодействия Службы с микрофинансовыми организациями и кредитными потребительскими кооперативами в 2023 году следующие:

– проведены 2 заседания рабочей группы по вопросам, возникающим в процессе рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг в отношении субъектов рынка микрофинансирования, где обсуждались в том числе следующие вопросы:

- о составе сведений и документов, запрашиваемых финансовым уполномоченным у микрофинансовой организации и у кредитного потребительского кооператива при рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг;
- о применении финансовым уполномоченным положений Закона № 123-ФЗ в случаях направления потребителем финансовых услуг в микрофинансовую организацию заявления о восстановлении нарушенного права в порядке, предусмотренном частью 1 статьи 16 Закона № 123-ФЗ, без указания сведений о конкретном займе, а также в случаях, когда в обращении потребителя финансовых услуг, направленном финансовому уполномоченному, содержатся требования по нескольким договорам займа;
- о порядке исполнения решений финансового уполномоченного о взыскании с финансовой организации денежных сумм при отсутствии у нее банковских реквизитов потребителя;
- об исполнении субъектами рынка микрофинансирования обязанности, установленной пунктом 5 части 3 статьи 28 Закона № 123-ФЗ, по размещению в местах оказания финансовых услуг, в том числе на своем официальном сайте, информации о праве потребителей финансовых услуг на направление обращений финансовому уполномоченному;
- о правомерности взыскания судебных расходов финансовым уполномоченным по гражданско-правовым



спорам, возникшим между потребителем финансовых услуг и субъектом рынка микрофинансирования, в случае обжалования решений финансового уполномоченного либо обращения потребителя финансовых услуг в суд в связи с несогласием с решением финансового уполномоченного;

– об уведомлении субъектов рынка микрофинансирования о возобновлении срока на исполнение решения финансового уполномоченного (по истечении срока его исполнения);

– о компетенции финансового уполномоченного в соответствии с Законом № 123-ФЗ оценивать условия договора, заключенного между потребителем и финансовой организацией, на предмет наличия признаков их ничтожности.

– финансовый уполномоченный С.В. Максимова приняла участие в конференции «Обучение для лидеров МФО: профессиональный рост и развитие» с докладом на тему «Об итогах рассмотрения финансовым уполномоченным споров потребителей финансовых услуг с микрофинансовыми организациями за 2022 год и предложениях по совершенствованию механизмов защиты прав потребителей услуг микрофинансовых организаций»;

– финансовый уполномоченный Д.В. Новак принял участие в XXII Национальной конференции по микрофинансированию и финансовой доступности «Микрофинансирование и новые экономические приоритеты: на пути трансформации» с докладом в пленарном заседании на тему «Поведенческий надзор: вчера, сегодня, завтра».

11.5.7. Итоги взаимодействия Службы с негосударственными пенсионными фондами

Результаты взаимодействия Службы с негосударственными пенсионными фондами в 2023 году следующие:

– проведено заседание рабочей группы по вопросам, возникающим в процессе рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг в отношении негосударственных пенсионных фондов, где обсуждались в том числе следующие вопросы:

– вопросы негосударственных пенсионных фондов, сформированные СРО НАПФ, в связи с принятием Федерального закона № 226-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам



потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», которым внесены изменения в Закон № 123-ФЗ;

– о порядке предоставления образцов подписи потребителя финансовых услуг финансовому уполномоченному для проведения независимой экспертизы при рассмотрении обращения, предусмотренного частью 1.1 статьи 15 Закона № 123-ФЗ.

11.5.8. Итоги взаимодействия Службы с ломбардами

В 2023 году финансовым уполномоченным не рассмотрено по существу обращений в отношении ломбардов.

В этой связи каких-либо вопросов, подлежащих обсуждению в рамках имеющихся инструментов взаимодействия с ломбардами, Службой выявлено не было.



11.6. 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 информации о выявленных недобросовестных практиках на официальном сайте финансового уполномоченного.

В 2023 году на официальном сайте финансового уполномоченного на ежеквартальной основе продолжилась публикация информации об используемых финансовыми организациями, взаимодействующими с финансовым уполномоченным, неприемлемых практиках, выявленных в ходе рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг*.

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 2023 году Службой подготовлено 4 номера журнала Вестник Службы финансового уполномоченного. Электронная версия Вестника размещена на официальном сайте финансового уполномоченного**.

В издании публикуется аналитика по работе с обращениями потребителей финансовых услуг, обзоры судебной практики, неприемлемых практик финансовых организаций, новости Службы финансового уполномоченного, авторские колонки и статьи Главного финансового уполномоченного, руководителя АНО «СОДФУ», финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг, членов Совета Службы, Экспертного совета Службы, Общественного совета при Службе, иностранных партнеров и другое.

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

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



3) Работа со средствами массовой информации в части публикации сведений о деятельности Службы.

По итогам 2023 года количество публикаций в СМИ, касающихся деятельности Службы, выросло на 11% (с 2818 сообщений в 2022 году до 3123 в 2023 году, по данным Центра экспертизы компании «Медialogия»).

Тематика сообщений в СМИ касалась в целом механизма подачи обращений финансовому уполномоченному, недобросовестных практик финансовых организаций, выявляемых финансовым уполномоченным при рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг, статистики и динамики обращений потребителей финансовых услуг, деятельности АНО «СОДФУ». В СМИ размещалась в том числе информация о конкретных кейсах и позиции финансового уполномоченного в решениях, которые устояли в суде при обжаловании финансовыми организациями.

Отдельное внимание в СМИ было отведено участию представителей Службы в XI Петербургском международном юридическом форуме, по итогам участия в котором в ведущих федеральных деловых, общественно-политических и специализированных СМИ вышли публикации, связанные со Службой, большая часть которых была инициирована АНО «СОДФУ». По итогам участия СФУ в XI ПМЮФ в ведущих федеральных деловых, общественно – политических и специализированных СМИ вышло 200 публикаций, 4 интервью представителей Службы.

4) Организация пресс-конференции в МИА «Россия сегодня».

В рамках развития взаимодействия со СМИ и популяризации института досудебного урегулирования споров на финансовом рынке на площадке Международного информационного агентства «Россия сегодня» 01.06.2023 организована пресс-конференция Службы. Мероприятие также было приурочено к выходу ежегодного Отчета о деятельности Службы финансового уполномоченного.

В рамках мероприятия спикерами выступили статс-секретарь — заместитель председателя Банка России – председатель Совета Службы финансового уполномоченного Гузнов А.Г., Главный финансовый уполномоченный Воронин Ю.В., руководитель АНО «СОДФУ» Крайнова О.И. По результатам пресс-конференции публикации вышли как в федеральных (ТАСС, Ведомости, Интерфакс, МИА «Россия сегодня»), так и в специализированных изданиях (Агентство страховых новостей, МИГ «Страхование сегодня»).



11.7. Цифровизация и развитие сервисов

В 2023 году одной из приоритетных задач Службы в части цифровизации являлась разработка сервисов и развертывание необходимой инфраструктуры для реализации функций, возложенных на Службу в рамках Федерального закона от 13.06.2023 № 226-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», вступившего в силу 11.12.2023, а также Федерального закона № 536-ФЗ от 19.12.2022 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Для обеспечения реализации положений указанных федеральных законов Служба не только провела масштабное обновление функционала уже существующих цифровых сервисов для потребителей финансовых услуг и финансовых организаций, а также внутренних информационных систем, но и разработала новые сервисы для удобного и эффективного взаимодействия с новыми участниками взаимодействия в рамках досудебного урегулирования споров потребителей финансовых услуг.

1) Сервисы для Потребителей

В Личном кабинете Потребителя на сайте финансового уполномоченного обновлена форма подачи обращения. Новый расширенный интерфейс интуитивно понятен, содержит множество подсказок и позволяет Потребителю, ответив на ряд последовательных вопросов, детально описать суть спора, возникшего с финансовой организацией, а также направить финансовому уполномоченному исчерпывающий комплект документов.

Отдельная удобная форма подачи обращения разработана для Потребителей, чей спор связан с неправомерным переводом пенсионных накоплений негосударственными пенсионными фондами по обязательному пенсионному страхованию (новый вид споров, вошедших в компетенцию финансового уполномоченного с 11.12.2023).

Потребитель дополнительно имеет возможность указать как негосударственный пенсионный фонд, с которым возник спор, так и организацию - предыдущего страховщика по обязательному пенсионному страхованию, а также выбрать предпочтительный способ предоставления образцов подписей для проведения финансовым уполномоченным независимой почерковедческой экспертизы.



В аналогичной концепции переработан интеллектуальный помощник по подаче обращений (альтернативный сервис для подачи обращения с интерактивными интеллектуальными подсказками), а также информационный раздел «Подлежит ли ваш спор рассмотрению финансовым уполномоченным» на официальном сайте финансового уполномоченного, дополненный ответами на вопросы по тематике возврата к предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений.

Обновлена Службой и форма обращения к финансовому уполномоченному на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ). Кроме того, на ЕПГУ Потребитель теперь имеет возможность обратиться к финансовому уполномоченному за удостоверением по ранее принятым решениям, что упрощает данный процесс как для Потребителя, так и для Службы, позволяя идентифицировать обратившегося.

В 2023 году Служба также продолжила работу по расширению каналов подачи обращения для потребителей финансовых услуг.

Совместно с уполномоченными МФЦ 6 регионов Служба реализовала пилотный проект, в рамках которого потребители финансовых услуг имели возможность направить обращение финансовому уполномоченному, посетив любое отделение МФЦ регионов, принявших участие в проекте. В пилотном проекте приняли участие 6 регионов (Республика Башкортостан, Ставропольский край, Свердловская, Ульяновская, Кемеровская и Орловская области), обмен данными осуществлялся посредством СМЭВ*.

2) Сервисы для финансовых организаций

Для финансовых организаций в Личном кабинете финансовой организации Службой также реализован функционал, необходимый для взаимодействия с финансовым уполномоченным с учетом новых требований законодательства:

- использование машиночитаемой доверенности при направлении документов финансовому уполномоченному;
- возможность получать и направлять, в том числе инициативно, новые виды документов (например, судебные) в рамках обновленного процесса рассмотрения обращений Потребителей финансовым уполномоченным;

* Единая система межведомственного электронного взаимодействия



- отображение для негосударственных пенсионных фондов расширенного состава сведений по обращениям Потребителей по спорам, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений.

Кроме того, с учетом обратной связи от финансовых организаций, накопленной за время работы Службы, в Личном кабинете финансовой организации обновлен и расширен функционал сортировки, интерфейс стал более дружелюбным и понятным, добавлены дополнительные уведомления о входящих документах для сервисов «Взаиморасчеты» и «Информационные рассылки».

3) Развитие информационных систем Службы

В 2023 году Службой реализованы проекты по созданию новых информационных систем, а также по развитию имеющихся, в том числе направленных на повышение их функциональности и импортонезависимости:

- Личный кабинет Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации (ЛК СФР)

ЛК СФР на сайте Службы создан во исполнение положений Федерального закона от 13.06.2023 № 226-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Данный сервис разработан и внедрен Службой совместно с Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации.

ЛК СФР полностью обеспечивает электронное взаимодействие Службы с Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации в рамках рассмотрения обращений о возврате к предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений.

- Развитие сервиса «Библиотека решений»

Сервис «Библиотека решений» разработан Службой в 2022 году. Это единая информационная база решений финансового уполномоченного, которая позволяет хранить, анализировать и структурировать документы, а также



предоставляет сотрудникам Службы доступ к интеллектуальному поиску информации среди накопленных материалов. На текущий момент в сервисе содержится более 400 тыс. решений финансового уполномоченного.

Учитывая значительную практическую ценность массива собранных данных, Службой для обеспечения возможности предоставления доступа к ним иных лиц в 2023 году реализован механизм для обезличивания решений финансового уполномоченного и их дальнейшего хранения уже в обезличенном виде.

После обезличивания возможность работы с информационной базой решений финансового уполномоченного будет доступна широкому кругу лиц, таких как Банк России (доступ к сервису «Библиотека решений» напрямую), а также юридическим и физическим лицам (посредством интеграции со Справочно-правовой системой ГАРАНТ).

- Система обработки обращений Службы

С учетом новых функций, возложенных на Службу Федеральным законом от 13.06.2023 № 226-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», Службой проведена масштабная доработка внутренних бизнес-процессов по обработке обращений Потребителей.

Обновлению подверглись практически все процессы, реализованные в Системе обработки обращений Информационной системы АНО «СОДФУ», обеспечивающей процесс работы с обращениями в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

В Системе обработки обращений с учетом новых компетенций Службы финансового уполномоченного, в том числе:

- спроектирован и внедрен процесс рассмотрения обращений о возврате к предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений;
- реализован процесс замены финансовой организации в обращении и/или разделения обращения в случае указания в одном обращении нескольких финансовых организаций;



– изменен порядок расчета сроков по обращениям, в том числе реализована возможность приостановки сроков при направлении на почерковедческую экспертизу (отличных от остальных типов экспертиз), а также продления срока рассмотрения обращения на время проведения осмотра транспортного средства по страховым спорам;

– обновлен процесс частичной приостановки, исполнения, возобновления, принудительного исполнения решения финансового уполномоченного на основании удостоверения (выдачи удостоверения) и расчета счетчиков по обжалованию (исполнению) решения финансового уполномоченного;

– создан процесс по формированию решений финансового уполномоченного об исправлении описок и явных арифметических ошибок.

После масштабного обновления Службой проведено обучение сотрудников, а также актуализированы внутренние базы знаний с инструкциями по работе в Системе обработки обращений.

- Отчетно-аналитический портал

В 2023 году Службой на базе бесплатного BI-сервиса для визуализации и анализа данных разработан и внедрен отчетно-аналитический портал.

На отчетно-аналитическом портале реализованы дашборды, которые позволяют отслеживать в режиме «онлайн» основные показатели по контролю сроков рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг и подписания решений финансовых уполномоченных (количество обращений в работе, распределение по подразделениям, статус готовности и т.д.).

Также имеется широкий функционал фильтрации (например, возможность выбрать временной период или определенную дату, подразделение, ответственного сотрудника, статус обработки), внедрены прямые ссылки на обращения в Системе обработки обращений.

На текущий момент создан дашборд для финансовых уполномоченных и руководства Службы, а также отдельный дашборд для сотрудников «продуктовых» подразделений, содержащий более развернутые метрики по процессу обработки



обращений потребителей финансовых услуг.

- Система электронного документооборота и управления административно-хозяйственными процессами АНО «СОДФУ» (СЭД)

В 2023 году Службой в целях обеспечения импортонезависимости и повышения функциональности СЭД были проведены работы по переводу системы на свободно распространяемое серверное программное обеспечение ОС Linux и обновлению платформы СЭД до последней версии.



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. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
1	САО «РЕСО-Гарантия»	7710045520	18 264	15 048	5 463	36,3	8 414	55,9	1 171	7,8	106	9,1	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		16 528	13 821	4 888	35,4	7 908	57,2	1 025	7,4	96	9,4	0	0,0
2	АО «АльфаСтрахование»	7713056834	13 779	11 215	2 344	20,9	7 840	69,9	1 031	9,2	88	8,5	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		12 539	10 486	2 151	20,5	7 414	70,7	921	8,8	74	8,0	0	0,0
3	ПАО СК «Росгосстрах»	7707067683	12 686	10 089	3 766	37,3	5 123	50,8	1 200	11,9	121	10,1	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		11 274	9 200	3 418	37,1	4 681	50,9	1 101	12,0	102	9,3	0	0,0
4	АО «СОГАЗ»	7736035485	10 114	7 894	1 943	24,6	5 161	65,4	790	10,0	81	10,3	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		7 914	6 638	1 721	25,9	4 308	64,9	609	9,2	63	10,3	0	0,0
5	САО «ВСК»	7710026574	9 927	7 603	2 662	35,0	4 032	53,0	909	12,0	93	10,2	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		8 469	6 681	2 304	34,5	3 572	53,5	805	12,0	84	10,4	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. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
6	СПАО «Ингосстрах»	7705042179	9 684	7 649	2 280	29,8	4 530	59,2	839	11,0	83	9,9	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		8 773	7 055	2 061	29,2	4 247	60,2	747	10,6	72	9,6	0	0,0
7	ПАО «Группа Ренессанс Страхование»	7725497022	5 331	4 134	1 384	33,5	2 408	58,2	342	8,3	46	13,5	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		4 584	3 663	1 193	32,6	2 203	60,1	267	7,3	37	13,9	0	0,0
8	АО «ГСК «Югория»	8601023568	4 456	3 551	1 333	37,5	1 772	49,9	446	12,6	27	6,1	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		4 080	3 289	1 237	37,6	1 647	50,1	405	12,3	24	5,9	0	0,0
9	АО «МАКС»	7709031643	4 052	3 248	649	20,0	2 332	71,8	267	8,2	30	11,2	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		3 683	3 058	610	20,0	2 212	72,3	236	7,7	24	10,2	0	0,0
10	ООО «АльфаСтрахование-Жизнь»	7715228310	3 458	1 646	113	6,9	1 368	83,1	165	10,0	4	2,4	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			
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
11	ООО «СК «Согласие»	7706196090	3 421	2 701	893	33,0	1 552	57,5	256	9,5	31	12,1	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		2 967	2 417	800	33,1	1 417	58,6	200	8,3	28	14,0	0	0,0
12	ООО СК «СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ»	7706810747	3 145	2 297	661	28,8	1 479	64,4	157	6,8	12	7,6	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		2 107	1 735	447	25,8	1 199	69,1	89	5,1	7	7,9	0	0,0
13	ООО СК «Сбербанк страхование жизни»	7744002123	2 555	1 067	286	26,8	634	59,4	147	13,8	17	11,6	3	0,3
14	АО «Тинькофф Страхование»	7704082517	2 502	2 024	822	40,6	1 020	50,4	182	9,0	15	8,2	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		2 249	1 855	755	40,7	939	50,6	161	8,7	13	8,1	0	0,0
15	ООО «СК «Ренессанс Жизнь»	7725520440	1 521	740	98	13,3	550	74,3	92	12,4	5	5,4	0	0,0
16	«Совкомбанк страхование» (АО)	7812016906	1 397	1 049	458	43,7	466	44,4	125	11,9	21	16,8	1	0,1
	в том числе по ОСАГО:		1 063	864	395	45,7	385	44,6	84	9,7	11	13,1	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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
17	ООО Страховая Компания «Гелиос»	7705513090	1 138	908	203	22,3	608	67,0	97	10,7	8	8,2	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		1 062	859	189	22,0	583	67,9	87	10,1	7	8,0	0	0,0
18	ООО «Зетта Страхование»	7710280644	1 119	923	166	18,0	680	73,7	77	8,3	7	9,1	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		998	841	138	16,4	637	75,7	66	7,9	5	7,6	0	0,0
19	ПАО «САК «Энергогарант»	7705041231	972	763	253	33,2	400	52,4	110	14,4	14	12,7	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		833	670	228	34,0	357	53,3	85	12,7	9	10,6	0	0,0
20	ООО РСО «ЕВРОИНС»	7714312079	597	416	160	38,5	206	49,5	50	12,0	2	4,0	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		507	364	155	42,6	166	45,6	43	11,8	2	4,7	0	0,0
21	АО СК «Армеец»	1656000493	565	455	116	25,5	305	67,0	34	7,5	2	5,9	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		562	454	116	25,5	304	67,0	34	7,5	2	5,9	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			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
22	АО «СК «Астро-Волга»	6315232133	535	414	92	22,2	278	67,2	44	10,6	9	20,5	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		521	407	90	22,1	274	67,3	43	10,6	9	20,9	0	0,0
23	АО «СК ГАЙДЕ»	7809016423	507	408	77	18,9	289	70,8	42	10,3	6	14,3	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		467	378	70	18,5	270	71,4	38	10,1	6	15,8	0	0,0
24	ООО «Абсолют Страхование»	7728178835	481	386	158	40,9	181	46,9	47	12,2	10	21,3	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		385	321	135	42,1	155	48,3	31	9,6	4	12,9	0	0,0
25	ООО СК «ГАЗПРОМ СТРАХОВАНИЕ»	7702263726	476	254	23	9,1	172	67,7	59	23,2	6	10,2	0	0,0
26	АО «СО «Талисман»	1655004449	474	388	233	60,0	110	28,4	45	11,6	12	26,7	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		473	387	232	60,0	110	28,4	45	11,6	12	26,7	0	0,0
27	ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни»	7706548313	381	199	35	17,6	125	62,8	39	19,6	4	10,3	1	0,5



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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
28	ООО СК «Согласие-Вита»	7706217093	314	145	2	1,4	134	92,4	9	6,2	0	0,0	0	0,0	
29	ООО «СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ»	7729503816	278	156	16	10,2	116	74,4	24	15,4	2	8,3	0	0,0	
30	АО «ОСК»	6312013969	241	180	34	18,9	118	65,5	28	15,6	5	17,9	0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		209	159	31	19,5	105	66,0	23	14,5	5	21,7	0	0,0	
31	АО СК «Чулпан»	1644001196	235	200	55	27,5	124	62,0	21	10,5	3	14,3	0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		221	188	49	26,1	120	63,8	19	10,1	3	15,8	0	0,0	
32	АО СК «Двадцать первый век»	7817021522	218	171	48	28,1	90	52,6	33	19,3	1	3,0	0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		188	147	43	29,2	77	52,4	27	18,4	1	3,7	0	0,0	
33	ООО «ДЕФАНС СТРАХОВАНИЕ»	7714701780	218	113	9	7,9	89	78,8	15	13,3	1	6,7	0	0,0	
34	ООО СК «Росгосстрах Жизнь»	7743504307	212	85	14	16,5	57	67,0	14	16,5	0	0,0	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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
35	АО СК «БАСК»	4202000716	193	157	60	38,2	76	48,4	21	13,4	1	4,8	0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		187	155	58	37,4	76	49,0	21	13,6	1	4,8	0	0,0	
36	ООО «Хоум Кредит Страхование»	7709323491	178	69	13	18,8	51	73,9	5	7,3	0	0,0	0	0,0	
37	АО «Боровицкое страховое общество»	7714034590	173	129	31	24,0	86	66,7	12	9,3	2	16,7	0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		161	122	30	24,6	82	67,2	10	8,2	2	20,0	0	0,0	
38	АО СК «РСХБ-Страхование»	3328409738	151	69	9	13,1	37	53,6	23	33,3	2	8,7	0	0,0	
39	ООО «ВСК - Линия жизни»	7730175542	143	74	13	17,6	49	66,2	12	16,2	2	16,7	0	0,0	
40	АО «Русский Стандарт Страхование»	7703370086	133	79	9	11,4	60	75,9	10	12,7	2	20,0	0	0,0	
41	АО «Страховая бизнес группа»	3666068423	125	109	46	42,2	45	41,3	18	16,5	1	5,6	0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		117	104	46	44,2	42	40,4	16	15,4	1	6,3	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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
42	ООО «Совкомбанк страхование жизни»	7702639270	120	52	4	7,7	41	78,8	7	13,5	0	0,0	0	0,0	
43	ООО «РБ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ»	7706625952	114	65	5	7,7	45	69,2	15	23,1	4	26,7	0	0,0	
44	ООО «СК «ИНСАЙТ»	7704449282	86	52	14	26,92	32	61,54	6	11,54	1	16,7	0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		21	13	5	38,5	8	61,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
45	ООО «СК «ИНГОССТРАХ - ЖИЗНЬ»	7702501628	65	47	11	23,4	28	59,6	8	17,0	1	12,5	0	0,0	
46	ООО «ПСБ СТРАХОВАНИЕ»	7728306068	57	48	34	70,8	12	25,0	2	4,2	1	50,0	0	0,0	
47	ООО «МАКС-ЖИЗНЬ»	7724510200	57	26	4	15,4	20	76,9	2	7,7	0	0,0	0	0,0	
48	АО «ДЗ Страхование»	5407197984	52	20	2	10,0	16	80,0	2	10,0	0	0,0	0	0,0	
49	АО «Инлайф страхование жизни»	7728534829	51	29	3	10,34	19	65,52	7	24,14	0	0,0	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:										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				
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
50	АО СГ «Спасские ворота»	8901010104	50	33	12	36,4	18	54,5	3	9,1	0	0,0	0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		44	28	8	28,6	17	60,7	3	10,7	0	0,0	0	0,0	
51	АО «СК «ПАРИ»	7704041020	50	31	4	12,9	20	64,5	7	22,6	2	28,6	0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		22	17	4	23,5	11	64,7	2	11,8	0	0,0	0	0,0	
52	ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»	1658131075	49	25	2	8,0	23	92,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
53	ПАО «АСКО»*	7453297458	43	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
54	ООО «РСХБ-Страхование жизни»	7704447253	43	7	2	28,6	4	57,1	1	14,3	0	0,0	0	0,0	
55	ООО «Инлайф страхование»	7606001534	43	23	0	0,0	22	95,7	1	4,3	0	0,0	0	0,0	
56	ООО «СФ «Адонис»	5905013608	38	28	4	14,3	19	67,8	5	17,9	1	20,0	0	0,0	
	в том числе по ОСАГО:		37	27	4	14,8	18	66,7	5	18,5	1	20,0	0	0,0	

* Банк России приказом ОД-2390 от 03.12.2021 отзывал 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			
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
57	САО «Медэкспресс»	7803025365	33	26	13	50,0	8	30,8	5	19,2	1	20,0	0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		32	25	13	52,0	7	28,0	5	20,0	1	20,0	0	0,0
58	ООО СК «АСКОР»	7714829011	29	16	9	56,2	3	18,8	4	25,0	0	0,0	0	0,0
59	ООО «СК «Гранта»	1655230261	27	19	5	26,3	9	47,4	5	26,3	0	0,0	0	0,0
60	ООО «ОСЖ РЕСО-Гарантия»	7726539162	25	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
61	ООО «Страховая компания «Кредит Европа Лайф»	7705784734	25	12	1	8,3	9	75,0	2	16,7	0	0,0	0	0,0
62	ООО «СК «Райффайзен Лайф»	7704719732	24	10	2	20,0	5	50,0	3	30,0	0	0,0	0	0,0
63	АО «СК «Ю-ЛАЙФ»	8601027509	24	8	1	12,5	6	75,0	1	12,5	0	0,0	0	0,0
64	АО «ЗЕТТА СТРАХОВАНИЕ»	7702073683	18	11	1	9,1	8	72,7	2	18,2	1	50,0	0	0,0
65	ООО СК «БКС Страхование жизни»	7702427967	18	7	1	14,2	3	42,9	3	42,9	1	33,3	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:										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				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
66	ООО «РБ СТРАХОВАНИЕ»	7709927260	14	5	0	0,0	5	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
67	ООО «МСГ»	7713291235	12	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
68	АО «Страховая Компания «СОЛИДАРНОСТЬ»	3801013896	12	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	
69	ООО «СК «Мегарусс-Д»	7702848563	11	11	3	27,3	7	63,6	1	9,1	0	0,0	0	0,0	
70	ООО СК «Пульс»	7203139882	11	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	
71	ООО «СК ИНТЕРИ»	1655034323	7	3	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	
72	ООО «ППФ Страхование жизни»	7744001803	7	4	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
73	АО «ПОЛИС-ГАРАНТ»*	7736203789	7	5	1	20,0	1	20,0	3	60,0	0	0,0	0	0,0	
74	ООО «ЗЕТТА СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ»	7727257386	7	6	0	0,0	5	83,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0	
75	ООО «АМТ Страхование»	6317021441	7	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
76	ООО «СК «Капитал-полис»	7838066700	5	3	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,0	0	0,0	
77	ООО «СК Екатеринбург»*	6608007191	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
78	ООО «СК «ТИТ»	7714819895	4	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
79	ООО «БСД»	7734249643	3	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
80	ООО «СК «Ингосстрах-М»	5256048032	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
81	ООО СК «Шанс»**	4825002743	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
82	ООО «КПСК»	9102006047	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	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 «НСГ - «РОСЭНЕРГО»***	0411063374	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
85	ООО «СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «АРСЕНАЛЬ»****	7705512995	2	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России приказом ОД-2390 от 25.11.2022 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-2003 от 03.12.2020 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования
**** Банк России приказом ОД-2203 от 21.12.2023 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:									
					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			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
86	ООО «СМК РЕСО-МЕД»*	5035000265	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
87	ООО «ОСЖ «РОССИЯ»**	7717508312	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
88	ООО «СК «АК БАРС - МЕД»	1657049646	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
89	ООО СК «ДЕЛО ЖИЗНИ»	7713326777	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
90	АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	7728170427	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
91	ООО СК «НСГ»	7716227728	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
92	ООО «КАПИТАЛ МС»***	7813171100	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
93	АО «ГУТА-Страхование»	7710006391	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
94	ООО «СК ЧАББ»	7704311252	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (СО):			117 624	89 856	27 181	30,3	53 566	59,6	9 109	10,1	895	9,8	5	0,0

* Банк России приказом ОД-552 от 05.04.2021 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования

** Банк России приказом ОД-2611 от 25.09.2014 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования

*** Банк России приказом ОД-2121 от 28.07.2017 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. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
1	ООО МКК «Финансовый супермаркет»	5404017915	136	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
2	ПАО МФК «Займер»	5406836941	69	8	0	0,0	7	87,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0
3	ООО МФК «ЭйрЛоанс»	7716748537	66	2	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	ООО МКК «Скела Мани»*	9722010702	57	3	1	33,3	0	0,0	2	66,7	1	50,0	0	0,0
5	ООО МКК «Русинтерфинанс»	5408292849	56	15	0	0,0	10	66,7	5	33,3	0	0,0	0	0,0
6	ООО МФК «Мани Мен»	7704784072	53	4	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
7	МФК Быстроденьги (ООО)	7325081622	49	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
8	АО МКК Займ-Экспресс	9703154018	48	7	2	28,6	3	42,8	2	28,6	0	0,0	0	0,0
9	ООО МФК «МИГКРЕДИТ»	7715825027	47	4	3	75,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
10	МФК «Лайм-Займ» (ООО)	7724889891	43	4	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
11	АО «МКК УФ»	6162089317	43	3	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0

* Банк России 20.12.2023 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:										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				
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
12	МФК «ЦФП»(ПАО)	7727480641	40	7	2	28,6	3	42,8	2	28,6	0	0,0	0	0,0	
13	ООО МКК «Каппадокия»	7459007268	39	4	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
14	ООО МКК ТУРБОЗАЙМ	7702820127	34	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	1	100,0	0	0,0	
15	ООО МФК «ВЭББАНКИР»	7733812126	30	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
16	ООО МКК «ТВОИ ПЛЮС»*	7810355759	30	3	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,0	0	0,0	
17	ООО МКК «Кватро»	5402053330	30	7	0	0,0	7	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
18	ООО МКК «Академическая»	5407973316	28	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
19	ООО МКК «Вайтмани Диджитал»	1655464943	28	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	
20	ООО МФК «Экофинанс»	7715450868	27	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
21	ООО МКК «А ДЕНЬГИ»	7708400979	25	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
22	ООО МКК «УН-ФИНАНС»	9721044508	25	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России 25.12.2023 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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
23	000 МКК «КапиталЪ-НТ»	6623106990	25	2	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	
24	000 МФК «Джой Мани»	5407496776	23	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	
25	000 МКК «ТВОЙ.КРЕДИТ»	7459004130	23	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
26	000 «Займиго МФК»	5260355389	23	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
27	000 МКК «Срочноденьги»	5260271530	23	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
28	000 МКК «УМНЫЕ НАЛИЧНЫЕ»	9725044900	22	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
29	000 МКК «ДЗП-РАЗВИТИЕ 3»*	7838031539	21	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
30	000 МКК «На личное+»**	6316253440	21	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
31	000 МКК «Кредиттер»	7702463482	21	8	1	12,5	7	87,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
32	000 «МКК КАНГАРИЯ»	9201526872	19	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России 05.10.2023 на основании заявления принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации
 ** Банк России 27.03.2024 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. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
33	ООО МКК «Киберлэндинг»*	1659182700	19	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
34	ООО МКК «Джет Мани Микрофинанс»**	5042119198	17	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
35	ООО МКК «Капиталина»	1656117090	16	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	1	100,0	1	50,0
36	ООО «МФК НФ»	6162073437	15	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
37	ООО «МКК «Кредит Лайн»	5047134390	15	2	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
38	ООО МКК «Озон Кредит»	9703026898	15	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
39	МКК ООО «Бустра»***	6317102210	14	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
40	ООО МФК «Займ Онлайн»	7703769314	14	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
41	ООО МКК «Триумвират»	7743384078	14	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
42	ООО «Кредиска МКК»	5262378712	13	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом ОД-846 от 03.05.2023 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России 15.02.2024 на основании заявления принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** Банк России 30.01.2024 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:										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				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
43	ООО МКК «ДЗП-РАЗВИТИЕ 7»*	7838031546	13	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
44	ООО «Бериберу МКК»	1657270975	12	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
45	МФК «Рево Технологии» (ООО)	7724856208	12	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
46	ООО МКК «Союз 5»	7838031377	12	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
47	ООО «МФК «ЮПИТЕР 6»	7840460408	11	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
48	ООО МФК «ОТП Финанс»	7713390236	11	5	0	0,0	4	80,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	
49	ООО МКК «КОНГА»	5407264020	10	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
50	ООО МФК «Т-Финанс»	7704599714	10	3	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	
51	ООО МКК «ВСЕГДАЗАЕМ»	6453163773	10	2	0	0,0	0	0,0	2	100,0	1	50,0	1	50,0	
52	ООО МКК «СМСФИНАНС»	7724351447	9	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России приказом ОД-1330 от 04.08.2023 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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
53	ООО МКК «М-Кредит»	7714455920	9	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
54	ООО «МКК «ПРОФИРЕАЛ»	7838492459	9	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
55	ООО МКК «Небус»	9701204665	9	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
56	ООО МКК «ПЛИСКОВ»	6453158170	9	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
57	ООО МКК «495 КРЕДИТ»	9704063067	7	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
58	ООО МКК «Свои Люди»	9722021888	7	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
59	ООО «МКК «НА ЛИЧНОЕ»	1661052271	7	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
60	ООО МКК «Корона»	1909001476	7	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
61	ООО МКК «Центрофинанс Групп»	2902076410	7	2	0	0,0	0	0,0	2	100,0	1	50,0	1	50,0	
62	ООО МКК «Макро»	7722355735	7	2	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
63	ООО МФК «КарМани»	7730634468	7	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
64	ООО «МКК СКОРФИН»	3664223480	7	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	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:										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				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
65	ООО МКК «АЛИЗАЙМ»	7743224902	7	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
66	ООО МКК «СФ»	7704493556	6	3	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
67	ООО МКК «ТРАСТ АЛЬЯНС»	7714342034	6	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
68	МКК «Платиза.ру» (ООО)	7705974076	6	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
69	ООО МКК «КНОПКАДЕНЬГИ»	7713473700	6	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
70	ООО МКК «Веритас»	7706780186	6	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
71	ООО МКК «Вердон»	7810733986	6	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
72	ООО МКК «Бламмо Мани»	5610243719	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
73	ООО МКК «Выручай-Деньги»	3255517143	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
74	ООО МФК «ЧЕСТНОЕ СЛОВО»	7715949720	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
75	ООО МКК «БалтКредит»	7804688407	4	0	0	0,0	0	0,0	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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
76	ООО МФК «Саммит»	7728771940	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
77	ООО МКК «МикроКлад»	7842526069	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
78	ООО МКК «ЭкспертПерспектива»*	7300003140	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
79	ООО МКК «Симетра»	6311191831	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
80	МКК «Купи не копи» (ООО)	7735104496	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
81	ООО МКК «Рубикон»	2465130359	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
82	ООО МКК «ПЕРИГЕЛИЙ»**	7817081296	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
83	ООО «МКК ВАН КЛИК МАНИ»	6168077734	3	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
84	ООО «МКК «ВЗАИМНО»***	7708333218	3	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
85	ООО МКК «Авантаж»	5402001331	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России 23.11.2023 принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России приказом ОД-1573 от 12.09.2023 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** Банк России приказом ОД-1433 от 22.08.2023 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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
86	ООО МКК «Денежная единица»	3123449916	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
87	АО МФК «МК»	6316103050	3	2	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0	0	0,0	
88	ООО МКК «ДЗП-Центр»*	7838500558	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
89	ООО МФК «ЭкспрессДеньги»	1215150103	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
90	ООО «МКК «Деньгимигом»	1650244278	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
91	ООО МФК «КЭШДРАЙВ»	7459006240	2	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
92	ООО МКК «УРАЛСИБ Финанс»	9704026957	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
93	ООО МКК «ФинПоинт»**	7727465330	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
94	ООО «Отличные наличные»***	2801157455	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
95	ООО МКК «ДЗБР»	7725850061	2	0	0	0,0	0	0,0	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

** Банк России 12.02.2024 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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
96	ООО МКК «Юта»	7840068180	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
97	ООО МКК «Демократичные Займы»*	7725405688	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
98	ООО МКК «СЕТАП»	9724079548	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
99	А МКК «МЦПМП» МО ТР РА	0107014912	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
100	ООО МКК «Фалкон»	7811665351	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
101	ООО МКК «Бриз»	5404070027	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
102	ООО МКК «СИТИДЕНЬГИ»**	7300002957	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
103	ООО «КОМПЛЕКС ПЛЮС»***	7840454309	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
104	ООО МКК «КРЕДИТО24»	5501246928	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
105	ООО МКК «ФосФин»	3702259225	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России приказом ОД-835 от 02.05.2023 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России 23.11.2023 принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** Банк России 13.01.2014 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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
106	ООО МКК «Фастмани.ру»	7805714988	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
107	ООО МКК «Дополучкино»	5260411315	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
108	АО МФК «ГОРОДСКАЯ СБЕРКАССА»*	7701918296	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
109	ООО МКК МОБИКРЕДИТ	7456019402	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
110	ООО «МКК «Циркон»	7716920996	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
111	ООО «МОСКОВСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**	7723618592	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
112	ООО «МКК «ВЕКША»	6234177332	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
113	ООО «МКК ВДМ-ФИНАНС»	3123328823	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
114	АО «Деньги сразу»***	6454074861	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
115	МКК «Фонд развития МСП Брянской области»	3257065816	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России 17.01.2019 принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России приказом ОД-1039 от 07.05.2019 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** 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. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
116	ООО «Микрокредитная компания Целевые финансы»*	9731021073	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
117	ООО «ЦЕНТР МИКРОФИНАНСИРОВАНИЯ Г.НИЖНИЙ ТАГИЛ»**	1615006591	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
118	ООО МКК «Денежная крепость»	9728088938	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
119	ООО МКК «Кешью»***	7724470571	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
120	ООО МКК «Почтенный возраст»	7731345148	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
121	ООО «БУТИК ФИНАНСОВЫХ РЕШЕНИЙ»****	7325136504	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
122	ООО МФК «Полет Финанс»	9724037523	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
123	ООО МКК «УльтраДеньги»*****	2635245455	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом ОД-1333 от 17.08.2020 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России 26.12.2013 принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** Банк России 22.04.2021 на основании заявления принял решение исключить 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 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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
124	ООО МКК «АСТФ»	5401994430	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
125	ООО МКК «ВИЗАРД»	7452152361	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
126	ООО МКК «МультиГлобал»	9710039070	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
127	ООО «БФР»*	3906275049	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
128	ООО МКК «Народная опора»	2460221877	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
129	ООО «ВАЙНЕЙМЕНЕН»**	7325126834	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
130	ООО МКК «РУССКИЕ ДЕНЬГИ»	4826080085	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
131	ООО МКК «ГИЛЛИОН»	2465177117	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
132	ООО МКК «Партнер Инвест Финанс»***	4205226408	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
133	ООО МКК «ГЛАВКРЕДИТ»	4218108151	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом ОД-2523 от 01.11.2019 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России приказом ОД-339 от 12.02.2018 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** Банк России 14.08.2020 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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
134	ООО «Е-КАПУСТА»*	1831169696	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
135	ООО МКК «МАКС.КРЕДИТ»**	7801640661	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
136	ООО МКК «ДЭП-Единый»	7814821288	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
137	ООО МКК «ФИНМОЛЛ»	7705954143	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
138	ООО «ЛИЧНЫЕ НАЛИЧНЫЕ-АГА»***	8001017523	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
139	ООО МКК «ГОРГАРАНТ»****	7722342510	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
140	ООО МКК «Семерочка»	7447278841	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
141	ООО МКК «Финпром»	1657230605	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
142	ООО МКК «Доверикс»	9722007040	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России 15.09.2016 принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России 27.07.2020 принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

*** Банк России приказом ОД-1706 от 30.05.2016 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

**** Банк России 29.02.2024 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. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
143	ООО МКК «ФИНТЕРРА»	4205219217	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
144	ООО МКК «Смена»	7708400601	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
145	ООО МКК «Грант бизнес»	6318068636	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
146	ООО МКК «Забирай»*	6685183681	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
147	ООО МКК «Хорошие деньги»**	5027285088	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
148	ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»	7725266466	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (МФО):			1 764	148	25	16,9	75	50,7	48	32,4	8	16,7	3	2,0

* Банк России 11.01.2024 на основании заявления принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России приказом ОД-1628 от 01.08.2022 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:										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				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ															
1	КПК «ЛФЦ»	7841021280	38	16	15	93,7	0	0,0	1	6,3	1	100,0	0	0,0	
2	КПК «НАРСБЕР ВЛАДИМИР»	3329098316	14	4	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
3	КПК «ЩИТ»	3123099820	12	4	2	50,0	0	0,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	
4	КПК «МФЦ»	7725725310	9	4	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
5	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ КАПИТАЛ»	9718085663	7	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
6	КПК «ТРАСТ ГРУПП»	7707401810	7	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
7	КПК «ИНВЕСТОР»	2209039123	7	3	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
8	КПК «ФИНАНСОВЫЙ ЦЕНТР ОТКРЫТИЕ»	9701177242	7	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
9	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ»	1655217905	5	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
10	КПК «ЕДИНСТВО КАПИТАЛ»	9715319627	4	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
11	КПК «ИНЕТИНВЕСТ»	7802562744	4	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
12	КПК «ПРОГРЕСС СЕРВИС»	6680003920	4	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	1	100,0	1	50,0
13	КПК «ПРОГРЕСС»	6680007548	4	2	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0
14	КПК «ПЕРВЫЙ ИПОТЕЧНЫЙ»	1215167675	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
15	КПК «СОВЕТ»	2465326418	3	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
16	КПК «РЕЗУЛЬТАТ»	2904023333	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
17	КПК «СИТИСЪ»	7728326674	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
18	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ»	5040171890	3	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0
19	КПК «НАДЁЖНЫЕ СБЕРЕЖЕНИЯ»	7702455442	3	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
20	КПК «ВОСХОЖДЕНИЕ»	7707424247	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
21	КПК «СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ»	7707396871	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
22	КПК «СОВЕТ»	2460098567	2	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:										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				
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ															
23	КПК «СИБФИНАНС»*	4230022447	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
24	КПК «АЛЬЯНС ГРУПП»	7720292448	2	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
25	КПК «КРАФТ ФИНАНС»	5012101725	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
26	КПК «ЗЕНИТ»**	7325162617	2	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
27	КПК «КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ «ВКБ-КРЕДИТ»	3444140710	2	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	
28	КПК «ИНВЕСТ ЦЕНТР»	6027129387	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
29	КПК «КРЫМ»	9102189320	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
30	КПК «СОДРУЖЕСТВО»	3123374788	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
31	КПК «ИЛМА»	3508008703	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
32	КПК «ФИНАНСОВАЯ ГРУППА РАЗВИТИЕ»	9710013106	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 11.08.2022

** 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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
33	НО КПК «ДОВЕРИЕ24»	3304026430	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
34	КПК «СБЕРФОНД «АВРОРА»	7842121320	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
35	КПК «НАРОДНЫЙ»	7728383753	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
36	КПК «НАРСБЕР ИВАНОВО»	3702244564	2	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
37	КПК «ГОРОДСКАЯ СБЕРКАССА»	7710911018	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
38	КПК «ГОРОДСКАЯ СБЕРКАССА»	7204200064	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
39	НО КПК «СТРОЙСБЕРКАСС»	7106513968	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
40	КПК «КАПИТАЛ ИНВЕСТ ТУЛА»	7106078313	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
41	КПК «ДЕЛО И ДЕНЬГИ - КИРОВ»	4345499934	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
42	КПК «КАПИТАЛ ФОНД»	0268071527	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
43	КПКГ «ГАРАНТЗАЙМЫ»	0278940913	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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
44	КПК «ПОВОЛЖСКОЕ ОВК»	6454100215	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
45	КПК «ГОРОДСКОЙ КРЕДИТ»	4212126796	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
46	КПК «ПАНДА»	6671164618	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
47	КПК «ДОЛГОЛЕТИЕ»	5001128764	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
48	КПК «1-Й ДВ»	2727019368	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
49	КПК «ЧЕСТНЫЙ КАПИТАЛ»	7806535484	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
50	КПК «ПРОФИНАНС»*	7702844054	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
51	КПК «ЗОЛОТОЙ РУБЛЬ»	1838009074	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
52	КПК «ОГНИ СИБИРИ»**	5032324487	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
53	КПК «РОСТ»	0541027948	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 15.12.2023

** Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 07.09.2023



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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ														
54	КПК «СКО»	2721239938	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
55	КПК «РУССКИЙ ЛЕС»	3702219053	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
56	КПК «НАДЁЖНЫЙ СОЮЗ»	5040163226	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
57	КПК «СБЕРАГРО»*	5029244545	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
58	КПК «ФИНАНСИНВЕСТ»	1901115520	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
59	КПК «ЛИЧНЫЙ КАПИТАЛ»	7722478328	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
60	КПК «ФИНАНСОВЫЙ РЕСУРС»	9709048538	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
61	КПК «ПЕРВЫЙ»**	2310202378	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
62	КПК «ДОНВКЛАД»	6165229844	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
63	КПК «СБЕРОТДЕЛЕНИЕ»	3808271590	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
64	КПКГ «ФЕНИКС»	3444072700	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 02.11.2021

** Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 19.03.2019



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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ															
65	КПК «СБЕРТАЙМ»	7702460474	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
66	КПК «НОВИНСКИЙ»*	5024188382	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
67	КПК «МЕЖДУНАРОДНЫЙ КРЕДИТНЫЙ АЛЬЯНС»	7720409304	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
68	ПК «Содействие»**	4202034793	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
69	КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ»	6949006470	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
70	КПК «МСФ КАПИТАЛ»***	6952029928	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
71	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ»	5024208984	0	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
72	КПК «НАРОДНАЯ КАССА»	4312133677	0	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
73	КПК «ПЕНСИОННАЯ СБЕРКАССА»	3461007540	0	3	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (КПК):			210	55	41	74,6	1	1,8	13	23,6	3	23,1	1	1,8	

* Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 11.01.2021

** Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 04.10.2016

*** Действие лицензии кредитного потребительского кооператива прекращено 17.11.2023



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			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
ЛОМБАРДЫ														
1	ООО «ЛОМБАРД СТАТУС»	6345030913	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	ООО ЛОМБАРД «БЛАГО КРЕДИТ»	7725302690	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	ООО «ЛОМБАРД ОНИКС»	6382093598	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	ООО «УЛЬЯНОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ ЛОМБАРД»	7325129472	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	ООО ЛОМБАРД «ЗОЛОТОЙ СТАНДАРТ»	9728020859	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
6	ООО «ФЕНИКС»*	2617800120	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
7	ООО ЛОМБАРД «УФК «КАПИТАЛ»	4811010670	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
8	ООО «ЛОМБАРД «САМОРОДОК»	2723216171	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
9	ООО «СКС ЛОМБАРД»	0273086494	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
10	ООО «ЛОМБАРД АЛМАЗ+»	4223051398	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (Ломбарды):			13	3	0	0,0	0	0,0	3	100,0	3	100,0	3	100,0

* Банк России приказом ОД-1753 от 22.08.2022 исключил из государственного реестра ломбардов сведения о финансовой организации



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			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
1	ПАО Сбербанк	7707083893	2 285	761	159	20,9	459	60,3	143	18,8	49	34,3	15	2,0
2	Банк ВТБ (ПАО)	7702070139	1 890	785	212	27,0	459	58,5	114	14,5	42	36,8	6	0,8
3	АО «АЛЬФА-БАНК»	7728168971	1 393	613	116	18,9	359	58,6	138	22,5	10	7,2	1	0,2
4	ПАО «Совкомбанк»	4401116480	976	373	45	12,1	283	75,8	45	12,1	6	13,3	0	0,0
5	АО «Тинькофф Банк»	7710140679	703	200	32	16,0	122	61,0	46	23,0	9	19,6	0	0,0
6	ПАО «Промсвязьбанк»	7744000912	547	296	217	73,3	60	20,3	19	6,4	1	5,3	0	0,0
7	АО «Россельхозбанк»	7725114488	532	298	108	36,2	165	55,4	25	8,4	3	12,0	0	0,0
8	ПАО Банк «ФК Открытие»	7706092528	503	234	110	47,0	89	38,0	35	15,0	7	20,0	0	0,0
9	Банк ГПБ (АО)	7744001497	455	172	60	34,9	88	51,2	24	13,9	1	4,2	0	0,0
10	АО «Почта Банк»	3232005484	433	155	45	29,0	89	57,4	21	13,6	4	19,0	0	0,0
11	ПАО РОСБАНК	7730060164	387	204	75	36,8	97	47,5	32	15,7	5	15,6	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:										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				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
12	ООО «ЖКФ Банк»	7735057951	339	121	40	33,1	61	50,4	20	16,5	8	40,0	0	0,0	
13	АО «Райффайзенбанк»	7744000302	229	79	17	21,5	50	63,3	12	15,2	1	8,3	0	0,0	
14	ПАО «МТС-Банк»	7702045051	222	67	32	47,7	31	46,3	4	6,0	1	25,0	1	1,5	
15	ПАО «БАНК УРАЛСИБ»	0274062111	207	97	48	49,5	36	37,1	13	13,4	2	15,4	0	0,0	
16	АО «ОТП Банк»	7708001614	188	79	17	21,5	49	62,0	13	16,5	0	0,0	0	0,0	
17	КБ «ЛОКО-Банк» (АО)	7750003943	183	116	82	70,7	19	16,4	15	12,9	2	13,3	0	0,0	
18	КБ «Ренессанс Кредит» (ООО)	7744000126	158	66	40	60,6	16	24,2	10	15,2	6	60,0	0	0,0	
19	ООО «ДРАЙВ КЛИК БАНК»	6452010742	156	89	18	20,2	55	61,8	16	18,0	1	6,3	0	0,0	
20	ПАО «АК БАРС» БАНК	1653001805	153	88	54	61,3	24	27,3	10	11,4	1	10,0	0	0,0	
21	АО «Экспобанк»	7708397772	129	81	36	44,4	34	42,0	11	13,6	1	9,1	0	0,0	
22	АО «Банк Русский Стандарт»	7707056547	116	39	3	7,7	27	69,2	9	23,1	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. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
23	ПАО КБ «УБРИР»	6608008004	85	34	10	29,4	21	61,8	3	8,8	1	33,3	0	0,0
24	ООО «ОЗОН БАНК»	9703077050	69	18	4	22,2	8	44,5	6	33,3	1	16,7	0	0,0
25	АО «АВТО ФИНАНС БАНК»	5503067018	60	34	20	58,82	13	38,24	1	2,94	0	0,0	0	0,0
26	ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	7734202860	59	22	2	9,1	17	77,3	3	13,6	0	0,0	0	0,0
27	«Азиатско-Тихоокеанский Банк» (АО)	2801023444	58	9	2	22,2	6	66,7	1	11,1	0	0,0	0	0,0
28	АО «Кредит Европа Банк (Россия)»	7705148464	53	26	9	34,6	12	46,2	5	19,2	0	0,0	0	0,0
29	АО «Банк ДОМ.РФ»	7725038124	48	17	2	11,7	8	47,1	7	41,2	1	14,3	0	0,0
30	КИВИ Банк (АО)*	3123011520	39	12	3	25,0	4	33,3	5	41,7	1	20,0	0	0,0
31	ПАО Банк ЗЕНИТ	7729405872	38	16	2	12,5	12	75,0	2	12,5	1	50,0	0	0,0
32	АО КБ «Ситибанк»	7710401987	33	8	1	12,5	3	37,5	4	50,0	1	25,0	1	12,5

* Банк России приказом ОД-266 от 21.02.2024 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. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
33	ПАО «БыстроБанк»	1831002591	30	15	1	6,7	14	93,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
34	АО «БКС Банк»	5460000016	28	18	1	5,6	17	94,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
35	АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	7736046991	26	17	8	47,1	6	35,3	3	17,6	1	33,3	0	0,0
36	ПАО Банк Синара	6608003052	25	9	1	11,1	7	77,8	1	11,1	0	0,0	0	0,0
37	АО КБ «РУСНАРБАНК»	7744002211	23	7	6	85,7	1	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
38	АО Ингосстрах Банк	7714056040	23	14	4	28,6	10	71,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
39	ПАО «Банк «Санкт-Петербург»	7831000027	22	8	1	12,5	4	50,0	3	37,5	1	33,3	0	0,0
40	АО ЮниКредит Банк	7710030411	22	7	1	14,3	4	57,1	2	28,6	1	50,0	0	0,0
41	ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк»	2539013067	21	10	5	50,0	4	40,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0
42	РНКБ Банк (ПАО)	7701105460	19	5	1	20,0	3	60,0	1	20,0	1	100,0	0	0,0
43	АО БАНК «СНГБ»	8602190258	17	2	1	50,0	1	50,0	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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
44	ПАО АКБ «АВАНГАРД»	7702021163	13	4	1	25,0	1	25,0	2	50,0	2	100,0	0	0,0	
45	ПАО АКБ «Металлинвестбанк»	7709138570	13	6	6	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
46	АО «БАНК СГБ»	3525023780	12	8	7	87,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
47	АО «Банк БЖФ»	7709056550	12	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
48	Банк «ВБРР» (АО)	7736153344	10	4	3	75,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	
49	АО «Тойота Банк»	7750004136	10	5	1	20,0	4	80,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
50	АО «НС Банк»	7744001024	9	6	0	0,0	1	16,7	5	83,3	4	80,0	2	33,3	
51	Банк «Левобережный» (ПАО)	5404154492	9	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
52	ООО НКО «Мобильная карта»	7835905228	8	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
53	РНКО «Платежный Центр» (ООО)	2225031594	8	4	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	
54	ПАО АКБ «Приморье»	2536020789	8	3	0	0,0	1	33,3	2	66,7	2	100,0	2	66,7	



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			
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
55	ИНВЕСТТОРГБАНК АО	7717002773	8	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
56	АО МС Банк Рус	7744001105	6	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
57	ПАО «Норвик Банк»	4346001485	6	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
58	АО КБ «Хлынов»	4346013603	6	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
59	Таврический Банк (АО)	7831000108	6	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	1	100,0	0	0,0
60	АО АКБ «НОВИКОМБАНК»	7706196340	5	2	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0
61	АО МОСОБЛБАНК	7750005588	5	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
62	АКБ «Алмаээргиэнбанк» АО	1435138944	5	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
63	АО «ГЕНБАНК»	7750005820	5	2	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
64	АО КБ «Солидарность»	6316028910	4	3	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,0	0	0,0
65	АО КБ «АГРОПРОМКРЕДИТ»	5026014060	4	0	0	0,0	0	0,0	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:										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	11	12	
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
66	АО «Солид Банк»	4101011782	4	3	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	
67	ООО КБЭР «Банк Казани»	1653018661	4	3	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
68	ООО «Фольксваген Банк РУС»	7750005605	3	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
69	АО «ИШБАНК»	7706195570	3	3	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
70	АО КБ «Пойдём!»	5401122100	3	3	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
71	АО «БМ-Банк»	7702000406	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
72	АО «АБ «РОССИЯ»	7831000122	3	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
73	ООО НКО «Юмани»	7750005725	3	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
74	ООО Банк Оранжевый	3803202000	3	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
75	КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО)	3906098008	3	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
76	КБ «Кубань Кредит» ООО	2312016641	3	2	1	50,0	1	50,0	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:										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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
77	ООО «Банк Точка»	9721194461	3	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
78	ООО «БМВ БАНК»	5047093433	3	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
79	ООО НКО «МОБИ.Деньги»	7750005852	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
80	ООО «ФФИН Банк»	6506000327	2	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	
81	ПАО КБ «Центр-инвест»	6163011391	2	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
82	АО «ЯНДЕКС БАНК»	7750004168	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
83	АО «Дальневосточный банк»	2540016961	2	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
84	ОАО АКБ «ПРОБИЗНЕСБАНК»*	7729086087	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
85	АО КБ «ЮНИСТРИМ»	7750004009	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
86	БАНК РСБ 24 (АО)**	7706193043	2	0	0	0,0	0	0,0	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

** Банк России приказом ОД-3095 от 10.11.2015 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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
87	АО «Банк ФИНАМ»	7709315684	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
88	ББР Банк (АО)	3900001002	2	2	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
89	АО КБ «Модульбанк»	2204000595	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
90	ТКБ БАНК ПАО	7709129705	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
91	Банк ИПБ (АО)	7724096412	2	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
92	АО «Экономбанк»	6450013459	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
93	АО «ПЕРВОУРАЛЬСКБАНК»	6625000100	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
94	ООО «ВЛАДПРОМБАНК»*	3329000313	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
95	ООО «банк Раунд»	7712002554	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
96	ООО «БЛАНК БАНК»	6027006032	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
97	АКБ «ФОРА-БАНК» (АО)	7704113772	1	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России приказом ОД-1140 от 28.04.2017 отзывал 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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
98	АО «УРАЛПРОМБАНК»	7449014065	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
99	АО КБ «Урал ФД»	5902300072	1	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
100	АО «НЕФТЕПРОМБАНК»*	7701020946	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
101	ООО КБ «ПЛАТИНА»**	7705012216	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
102	АО «Автоградбанк»	1650072068	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
103	АО «Банк Финсервис»	7750004270	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
104	Банк «ИТУРУП» (ООО)	6501021443	1	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
105	БАНК «ПЕРВОМАЙСКИЙ» (ПАО)***	2310050140	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
106	ЗАО «С БАНК»****	7734096330	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
107	МП Банк (ООО)	7750005845	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
108	ООО «АТБ» Банк	7727038017	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом ОД-2547 от 22.12.2022 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций

** Банк России приказом ОД-1938 от 17.09.2021 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций

*** Банк России приказом ОД-3035 от 23.11.2018 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций

**** Банк России приказом ОД-328 от 18.03.2014 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. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
109	АО «НДБанк»	7708018456	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
110	Банк «ТРАСТ» (ПАО)	7831001567	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
111	ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»	1840056378	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
112	ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК»	7421000200	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
113	ООО РНКО «Единая касса»	7750005732	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
114	АО «ВУЗ-банк»	6608007473	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
115	АКБ «ИНВЕСТБАНК» (ОАО)*	3900000866	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
116	ПАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»	7831000080	1	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
117	АО «Банк «Вологжанин»	3525030681	1	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
118	АО АИКБ «Енисейский объединенный банк»	2447002227	1	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
119	АО «РЕАЛИСТ БАНК»	3801002781	1	3	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0

* Банк России приказом ОД-1024 от 13.12.2013 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	11	12	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0	
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
120	«СИБСОЦБАНК» ООО	2224009042	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
121	АО «Банк Акцепт»	5405114781	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
122	АО «Газэнергобанк»	4026006420	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
123	ОАО «АБ «ПУШКИНО»*	5038013431	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
124	АО КБ «Приобье»	8603010518	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
125	АО «Тимер Банк»	1653016689	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
126	ООО «ВАЙЛДБЕРРИЗ БАНК»	0102000578	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
127	Банк РМП (АО)	7722022528	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
128	АО «Датабанк»	1835047032	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
129	«СДМ-Банк» (ПАО)	7733043350	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	

* Банк России приказом ОД-673 от 30.09.2013 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. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
476			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ														
130	ОАО Банк «Западный»*	7750005637	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
131	Банк «КУБ» (АО)	7414006722	0	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
132	КБ «Москоммерцбанк» (АО)	7750005612	0	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (КО):			13 264	5 430	1 688	31,1	2 892	53,3	850	15,6	182	21,4	31	0,6

* Банк России приказом ОД-766 от 21.04.2014 отозвал 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. / %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ														
1	АО «НПФ «Открытие»	7704300571	38	9	4	44,5	3	33,3	2	22,2	0	0,0	0	0,0
2	АО «НПФ «БУДУЩЕЕ»	7707492166	28	10	1	10,0	3	30,0	6	60,0	4	66,7	0	0,0
3	АО «НПФ «ДОСТОЙНОЕ БУДУЩЕЕ»	7704300652	27	16	0	0,0	8	50,0	8	50,0	7	87,5	0	0,0
4	АО «НПФ Сбербанк»	7725352740	24	11	0	0,0	5	45,5	6	54,5	1	16,7	0	0,0
5	АО «НПФ Эволюция»	7706415377	19	5	0	0,0	3	60,0	2	40,0	2	100,0	0	0,0
6	АО НПФ ВТБ Пенсионный фонд	7709445387	13	3	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0
7	АО «НПФ ГАЗФОНД пенсионные накопления»	7726486023	10	7	0	0,0	4	57,1	3	42,9	2	66,7	0	0,0
8	АО МНПФ «БОЛЬШОЙ»	7727499177	6	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
9	АО «Национальный НПФ»	7701100510	5	3	0	0,0	2	66,7	1	33,3	1	100,0	0	0,0
10	АО «Ханты-Мансийский НПФ»	8601999494	4	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	1	100,0	1	33,3
11	АО «НПФ ГАЗФОНД»	7726445147	4	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
12	АО «НПФ «БЛАГОСОСТОЯНИЕ»	7707424367	3	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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	476		134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	0,0
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ														
13	АО НПФ «Атомгарант»	9709035592	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
14	АО «НПФ «Волга-Капитал»	1660240681	2	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0
15	АО «НПФ Газпромбанк-фонд»	7726420880	2	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
16	АО «НПФ «Транснефть»	9705044356	1	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
17	АО «НПФ «ВЭФ.РУССКИЕ ФОНДЫ»	5610163220	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
18	АО «НПФ «Сургутнефтегаз»	8602998609	1	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
19	АО НПФ «ФЕДЕРАЦИЯ»	7806205214	1	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (НПФ):			191	71	8	11,3	30	42,2	33	46,5	19	57,6	1	1,4
Организации, осуществляющие иные виды деятельности			804	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Наименование организации не указано			343	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ВСЕГО			134 213	95 563	28 943	30,3	56 564	59,2	10 056	10,5	1 110	11,0	44	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			
171			28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
1	САО «РЕСО-Гарантия»	7710045520	5 463	394 633,6	5 030	92,1	50	0,9	600	11,0	478	79,7	23	4,8	0,4
	в том числе по ОСАГО:		4 888	334 159,7	4 491	91,9	48	1,0	547	11,2	439	80,3	23	5,2	0,5
2	ПАО СК «Росгосстрах»	7707067683	3 766	407 984,2	2 819	74,9	81	2,2	660	17,5	548	83,0	20	3,6	0,5
	в том числе по ОСАГО:		3 418	368 964,6	2 567	75,1	68	2,0	629	18,4	520	82,7	18	3,5	0,5
3	САО «ВСК»	7710026574	2 662	246 597,7	2 116	79,5	45	1,7	965	36,3	820	85,0	27	3,3	1,0
	в том числе по ОСАГО:		2 304	210 266,1	1 824	79,2	43	1,9	870	37,8	746	85,7	22	2,9	1,0
4	АО «АльфаСтрахование»	7713056834	2 344	222 958,5	2 198	93,8	2	0,1	165	7,0	154	93,3	4	2,6	0,2
	в том числе по ОСАГО:		2 151	209 345,9	2 015	93,7	1	0,0	161	7,5	153	95,0	4	2,6	0,2
5	СПАО «Ингосстрах»	7705042179	2 280	238 204,4	1 860	81,6	64	2,8	434	19,0	302	69,6	18	6,0	0,8
	в том числе по ОСАГО:		2 061	219 129,0	1 681	81,6	57	2,8	387	18,8	267	69,0	16	6,0	0,8

* Относительные показатели округлены до десятых.

¹ В расчет не включаются случаи организации ремонта, взыскания отложенной и (или) условной неустойки и взыскания сумм в иностранной валюте.² С учетом результатов апелляционного и кассационного обжалования

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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО		
													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			
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
6	АО «СОГАЗ»	7736035485	1 943	167 685,9	1 765	90,8	80	4,1	81	4,2	76	93,8	4	5,3	0,2
	в том числе по ОСАГО:		1 721	148 795,9	1 561	90,7	70	4,1	61	3,5	56	91,8	1	1,8	0,1
7	ПАО «Группа Ренессанс Страхование»	7725497022	1 384	149 280,6	1 101	79,6	105	7,6	245	17,7	180	73,5	4	2,2	0,3
	в том числе по ОСАГО:		1 193	125 875,9	957	80,2	94	7,9	210	17,6	156	74,3	4	2,6	0,3
8	АО «ГСК «Югория»	8601023568	1 333	118 317,8	732	54,9	32	2,4	409	30,7	329	80,4	10	3,0	0,8
	в том числе по ОСАГО:		1 237	107 996,7	688	55,6	31	2,5	364	29,4	292	80,2	7	2,4	0,6
9	ООО «СК «Согласие»	7706196090	893	101 440,6	678	75,9	8	0,9	359	40,2	276	76,9	14	5,1	1,6
	в том числе по ОСАГО:		800	89 547,5	612	76,5	8	1,0	313	39,1	248	79,2	12	4,8	1,5
10	АО «Тинькофф Страхование»	7704082517	822	82 035,4	712	86,6	26	3,2	139	16,9	113	81,3	6	5,3	0,7
	в том числе по ОСАГО:		755	71 957,5	653	86,5	25	3,3	127	16,8	103	81,1	6	5,8	0,8



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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО		
													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			
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
11	ООО СК «СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ»	7706810747	661	45 273,8	326	49,3	12	1,8	47	7,1	35	74,5	4	11,4	0,6
	в том числе по ОСАГО:		447	27 804,8	199	44,5	11	2,5	45	10,1	34	75,6	4	11,8	0,9
12	АО «МАКС»	7709031643	649	69 950,9	494	76,1	16	2,5	250	38,5	219	87,6	8	3,7	1,2
	в том числе по ОСАГО:		610	65 796,3	460	75,4	15	2,5	240	39,3	210	87,5	8	3,8	1,3
13	«Совкомбанк страхование» (АО)	7812016906	458	54 502,1	342	74,7	19	4,1	73	15,9	64	87,7	2	3,1	0,4
	в том числе по ОСАГО:		395	50 097,9	296	74,9	16	4,1	66	16,7	59	89,4	2	3,4	0,5
14	ООО СК «Сбербанк страхование жизни»	7744002123	286	22 170,0	147	51,4	6	2,1	149	52,1	118	79,2	63	53,4	22,0
15	ПАО «САК «Энергогарант»	7705041231	253	24 170,8	217	85,8	1	0,4	72	28,5	59	81,9	3	5,1	1,2
	в том числе по ОСАГО:		228	22 421,3	194	85,1	1	0,4	66	28,9	54	81,8	3	5,6	1,3



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			
171			28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
16	АО «СО «Талисман»	1655004449	233	27 996,8	105	45,1	60	25,8	109	46,8	106	97,2	0	0,0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		232	27 958,5	104	44,8	60	25,9	109	47,0	106	97,2	0	0,0	0,0
17	ООО Страховая Компания «Гелиос»	7705513090	203	25 006,5	148	72,9	9	4,4	75	36,9	60	80,0	2	3,3	1,0
	в том числе по ОСАГО:		189	23 417,6	138	73,0	9	4,8	69	36,5	57	82,6	2	3,5	1,1
18	ООО «Зетта Страхование»	7710280644	166	16 665,3	122	73,5	5	3,0	74	44,6	60	81,1	3	5,0	1,8
	в том числе по ОСАГО:		138	14 136,2	99	71,7	5	3,6	64	46,4	52	81,3	3	5,8	2,2
19	ООО РСО «ЕВРОИНС»	7714312079	160	15 128,0	115	71,9	0	0,0	7	4,4	7	100,0	0	0,0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		155	14 958,1	112	72,3	0	0,0	6	3,9	6	100,0	0	0,0	0,0
20	ООО «Абсолют Страхование»	7728178835	158	15 454,1	17	10,8	17	10,8	10	6,3	9	90,0	0	0,0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		135	12 094,9	11	8,1	16	11,9	8	5,9	8	100,0	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 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			
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
21	АО СК «Армеец»	1656000493	116	15 175,4	33	28,4	5	4,3	36	31,0	27	75,0	2	7,4	1,7
	в том числе по ОСАГО:		116	15 175,4	33	28,4	5	4,3	36	31,0	27	75,0	2	7,4	1,7
22	ООО «АльфаСтрахование-Жизнь»	7715228310	113	11 224,3	65	57,5	1	0,9	60	53,1	46	76,7	9	19,6	8,0
23	ООО «СК «Ренессанс Жизнь»	7725520440	98	7 061,3	83	84,7	7	7,1	25	25,5	22	88,0	0	0,0	0,0
24	АО «СК «Астро-Волга»	6315232133	92	11 407,4	53	57,6	0	0,0	65	70,7	51	78,5	4	7,8	4,3
	в том числе по ОСАГО:		90	11 383,2	52	57,8	0	0,0	64	71,1	51	79,7	4	7,8	4,4
25	АО «СК ГАЙДЕ»	7809016423	77	6 266,8	44	57,1	2	2,6	40	51,9	22	55,0	2	9,1	2,6
	в том числе по ОСАГО:		70	5 750,8	42	60,0	2	2,9	35	50,0	20	57,1	1	5,0	1,4
26	АО СК «БАСК»	4202000716	60	6 874,9	51	85,0	2	3,3	16	26,7	16	100,0	1	6,3	1,7
	в том числе по ОСАГО:		58	6 671,5	50	86,2	2	3,4	15	25,9	15	100,0	1	6,7	1,7



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			
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
27	АО СК «Чулпан»	1644001196	55	6 020,1	50	90,9	1	1,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		49	5 426,6	44	89,8	1	2,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
28	АО СК «Двадцать первый век»	7817021522	48	3 161,5	33	68,8	1	2,1	10	20,8	8	80,0	1	12,5	2,1
	в том числе по ОСАГО:		43	2 863,9	32	74,4	1	2,3	9	20,9	7	77,8	0	0,0	0,0
29	АО «Страховая бизнес группа»	3666068423	46	3 943,8	3	6,5	1	2,2	7	15,2	6	85,7	0	0,0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		46	3 943,8	3	6,5	1	2,2	7	15,2	6	85,7	0	0,0	0,0
30	ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни»	7706548313	35	2 274,1	28	80,0	2	5,7	11	31,4	10	90,9	1	10,0	2,9
31	АО «ОСК»	6312013969	34	3 855,8	26	76,5	0	0,0	14	41,2	12	85,7	3	25,0	8,8
	в том числе по ОСАГО:		31	3 418,3	23	74,2	0	0,0	12	38,7	10	83,3	2	20,0	6,5
32	ООО «ПСБ СТРАХОВАНИЕ»	7728306068	34	4 659,0	17	50,0	1	2,9	17	50,0	7	41,2	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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО		
													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			
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
33	АО «Боровицкое страховое общество»	7714034590	31	3 078,4	5	16,1	0	0,0	7	22,6	4	57,1	2	50,0	6,5
	в том числе по ОСАГО:		30	2 987,3	5	16,7	0	0,0	7	23,3	4	57,1	2	50,0	6,7
34	ООО СК «ГАЗПРОМ СТРАХОВАНИЕ»	7702263726	23	2 013,4	18	78,3	4	17,4	2	8,7	2	100,0	1	50,0	4,3
35	ООО «СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ»	7729503816	16	2 739,9	4	25,0	1	6,3	4	25,0	3	75,0	0	0,0	0,0
36	ООО «СК «ИНСАЙТ»	7704449282	14	2 344,3	8	57,1	0	0,0	9	64,3	5	55,6	5	100,0	35,7
	в том числе по ОСАГО:		5	652,2	5	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
37	ООО СК «Росгосстрах Жизнь»	7743504307	14	1 260,6	4	28,6	1	7,1	1	7,1	1	100,0	0	0,0	0,0
38	ООО «ВСК - Линия жизни»	7730175542	13	1 728,5	0	0,0	11	84,6	5	38,5	5	100,0	0	0,0	0,0
39	ООО «Хоум Кредит Страхование»	7709323491	13	969,2	11	84,6	0	0,0	6	46,2	6	100,0	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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО		
													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			
171			28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
40	САО «Медэкспресс»	7803025365	13	1 542,0	4	30,8	2	15,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		13	1 542,0	4	30,8	2	15,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
41	АО СГ «Спасские ворота»	8901010104	12	1 407,8	5	41,7	0	0,0	4	33,3	3	75,0	0	0,0	0,0
	в том числе по ОСАГО:		8	1 183,8	3	37,5	0	0,0	4	50,0	3	75,0	0	0,0	0,0
42	ООО «СК «ИНГОССТРАХ - ЖИЗНЬ»	7702501628	11	394,7	6	54,5	0	0,0	3	27,3	3	100,0	0	0,0	0,0
43	АО «Русский Стандарт Страхование»	7703370086	9	470,2	3	33,3	1	11,1	8	88,9	7	87,5	3	42,9	33,3
44	АО СК «РСХБ-Страхование»	3328409738	9	184,7	5	55,6	0	0,0	5	55,6	4	80,0	0	0,0	0,0
45	ООО «ДЕФАНС СТРАХОВАНИЕ»	7714701780	9	702,8	8	88,9	1	11,1	1	11,1	1	100,0	0	0,0	0,0
46	ООО СК «АСКОР»	7714829011	9	440,9	9	100,0	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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО 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						
171			28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3			
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																		
47	ООО «РБ Страхование Жизни»	7706625952	5	911,7	2	40,0	1	20,0	2	40,0	1	50,0	0	0,0	0,0			
48	ООО «СК «Гранта»	1655230261	5	348,9	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
49	АО «СК «ПАРИ»	7704041020	4	334,6	1	25,0	0	0,0	3	75,0	2	66,7	0	0,0	0,0			
	в том числе по ОСАГО:		4	334,6	1	25,0	0	0,0	3	75,0	2	66,7	0	0,0	0,0			
50	ООО «МАКС-ЖИЗНЬ»	7724510200	4	325,0	0	0,0	0	0,0	2	50,0	2	100,0	0	0,0	0,0			
51	ООО «Совкомбанк страхование жизни»	7702639270	4	112,5	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
52	ООО «СФ «Адонис»	5905013608	4	345,6	2	50,0	0	0,0	1	25,0	1	100,0	0	0,0	0,0			
	в том числе по ОСАГО:		4	345,6	2	50,0	0	0,0	1	25,0	1	100,0	0	0,0	0,0			
53	АО «Инлайф страхование жизни»	7728534829	3	168,6	1	33,3	1	33,3	1	33,3	1	100,0	0	0,0	0,0			
54	ООО «ППФ Страхование жизни»	7744001803	3	740,4	1	33,3	0	0,0	2	66,7	2	100,0	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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО отмен. шт.		ДОЛЯ доля от количества завершённых судебных дел (от графы 9), %		ДОЛЯ 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						
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3			
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																		
55	ООО «СК «Мегарусс-Д»	7702848563	3	356,4	3	100,0	0	0,0	3	100,0	3	100,0	0	0,0	0,0			
56	АО «Д2 Страхование»	5407197984	2	192,9	0	0,0	0	0,0	2	100,0	1	50,0	0	0,0	0,0			
57	ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»	1658131075	2	145,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
58	ООО «АМТ Страхование»	6317021441	2	254,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
59	ООО «РСХБ-Страхование жизни»	7704447253	2	251,5	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
60	ООО «СК «Райффайзен Лайф»	7704719732	2	69,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	1	100,0	0	0,0	0,0			
61	ООО СК «Пульс»	7203139882	2	560,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
62	ООО СК «Согласие-Вита»	7706217093	2	107,6	2	100,0	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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО 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						
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3			
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																		
63	АО «ЗЕТТА СТРАХОВАНИЕ»	7702073683	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
64	АО «ПОЛИС-ГАРАНТ»*	7736203789	1	142,6	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
65	АО «СК «Ю-Лайф»	8601027509	1	69,1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
66	АО «Страховая Компания «СОЛИДАРНОСТЬ»	3801013896	1	384,3	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
67	ООО «МСГ»	7713291235	1	300,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
68	ООО «ОСЖ РЕСО-Гарантия»	7726539162	1	5,9	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
69	ООО «СК Капитал-полис»	7838066700	1	347,1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
70	ООО «СК «ТИТ»	7714819895	1	341,5	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1	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), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
171			28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
71	ООО «СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «АРСЕНАЛЬ»*	7705512995	1	130,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
72	ООО «Страховая компания «Кредит Европа Лайф»	7705784734	1	138,3	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
73	ООО СК «БКС Страхование жизни»	7702427967	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (СО):			27 181	2 553 943,1	21 651	79,7	684	2,5	5299	19,5	4300	81,11	249	5,8	0,9

* Банк России приказом ОД-2203 от 21.12.2023 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление страхования



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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО 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						
171			28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3			
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																		
1	ООО МФК «МИГКРЕДИТ»	7715825027	3	22,7	0	0,0	3	100,0	3	100,0	3	100,0	0	0,0	0,0			
2	АО МКК «Займ-Экспресс»	9703154018	2	13,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
3	МФК «ЦФП» (ПАО)	7727480641	2	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
4	ООО МКК «ТВОЙ.КРЕДИТ»	7459004130	2	11,5	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
5	ООО МКК «УН-ФИНАНС»	9721044508	2	1,8	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
6	ООО МФК «Джой Мани»	5407496776	2	19,1	0	0,0	0	0,0	2	100,0	1	50,0	0	0,0	0,0			
7	ООО «Бериберу МКК»	1657270975	1	1,6	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
8	ООО «Займиго МФК»	5260355389	1	2,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
9	ООО «МФК НФ»	6162073437	1	0,8	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0	100,0			
10	ООО МКК «АЛИЗАЙМ»	7743224902	1	0,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0			
11	ООО МКК «Вердон»	7810733986	1	3,3	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0			

* Относительные показатели округлены до десятых.



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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО		
													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			
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
12	ООО МКК «Капиталина»	1656117090	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
13	ООО МКК «Кредиттер»	7702463482	1	2,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
14	ООО МКК «Скела Мани»*	9722010702	1	2,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
15	ООО МКК «СМСФИНАНС»	7724351447	1	3,3	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0
16	ООО МКК «ТВОИ ПЛЮС»**	7810355759	1	1,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
17	ООО МКК «Финансовый супермаркет»	5404017915	1	9,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
18	ООО МФК «КЭШДРАЙВ»	7459006240	1	161,3	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (МФО):			25	259,1	4	16,0	4	16,0	9	36,0	7	77,8	1	14,3	4,0

* Банк России 20.12.2023 принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации

** Банк России 25.12.2023 на основании заявления принял решение исключить из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о финансовой организации



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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО			
													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				
	171		28 943	2 720	194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ																
1	КПК «ЛФЦ»	7841021280	15	3 061,8	0	0,0	6	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
2	КПК «НАРСБЕР ВЛАДИМИР»	3329098316	4	661,0	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
3	КПК «МФЦ»	7725725310	4	710,9	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
4	КПК «ИНВЕСТОР»	2209039123	3	1 019,3	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
5	КПК «НАРСБЕР ИВАНОВО»	3702244564	2	500,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
6	КПК «ЕДИНСТВО КАПИТАЛ»	9715319627	2	622,9	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
7	КПК «ЩИТ»	3123099820	2	663,4	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
8	КПК «СОВЕТ»	2465326418	2	304,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
9	КПК «АЛЬЯНС ГРУПП»	7720292448	2	525,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
10	КПК «КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ «ВКБ-КРЕДИТ»	3444140710	1	145,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0

* Относительные показатели округлены до десятых.



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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО		
													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			
171			28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ															
11	КПК «ИНЕТИНВЕСТ»	7802562744	1	300,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
12	КПК «НАРОДНАЯ КАССА»	4312133677	1	82,4	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
13	КПК «АГРАРНОЕ РАЗВИТИЕ»	5024208984	1	223,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
14	КПК «НАДЁЖНЫЕ СБЕРЕЖЕНИЯ»	7702455442	1	129,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (КПК):			41	8 948,5	0	0,0	25	61,0	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), %	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				
	171		28 943	2 720	194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
ЛОМБАРДЫ																

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

* Относительные показатели округлены до десятых.



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 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			
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
1	ПАО «Промсвязьбанк»	7744000912	217	31 475,9	207	95,4	2	0,9	39	18,0	36	92,3	2	5,6	0,9
2	Банк ВТБ (ПАО)	7702070139	212	16 840,3	132	62,3	0	0,0	139	65,6	127	91,4	10	7,9	4,7
3	ПАО Сбербанк	7707083893	159	13 969,8	43	27,0	8	5,0	136	85,5	110	80,9	41	37,3	25,8
4	АО «АЛЬФА-БАНК»	7728168971	116	8 871,0	68	58,6	6	5,2	70	60,3	66	94,3	10	15,2	8,6
5	ПАО Банк «ФК Открытие»	7706092528	110	13 646,7	106	96,4	0	0,0	8	7,3	8	100,0	2	25,0	1,8
6	АО «Россельхозбанк»	7725114488	108	2 612,9	81	75,0	2	1,9	27	25,0	22	81,5	4	18,2	3,7
7	КБ «ЛОКО-Банк» (АО)	7750003943	82	11 212,4	61	74,4	1	1,2	43	52,4	43	100,0	2	4,7	2,4
8	ПАО РОСБАНК	7730060164	75	8 275,2	56	74,7	1	1,3	22	29,3	21	95,5	3	14,3	4,0
9	Банк ГПБ (АО)	7744001497	60	3 941,3	52	86,7	1	1,7	21	35,0	20	95,2	15	75,0	25,0
10	ПАО «АК БАРС» БАНК	1653001805	54	6 412,6	49	90,7	2	3,7	1	1,9	1	100,0	0	0,0	0,0
11	ПАО «БАНК УРАЛСИБ»	0274062111	48	3 541,8	43	89,6	0	0,0	15	31,3	15	100,0	2	13,3	4,2

* Относительные показатели округлены до десятых.



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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО		
													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			
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
12	АО «Почта Банк»	3232005484	45	3 614,9	19	42,2	1	2,2	41	91,1	38	92,7	19	50,0	42,2
13	ПАО «Совкомбанк»	4401116480	45	1 679,5	37	82,2	0	0,0	14	31,1	11	78,6	0	0,0	0,0
14	КБ «Ренессанс Кредит» (ООО)	7744000126	40	4 094,5	23	57,5	0	0,0	35	87,5	32	91,4	1	3,1	2,5
15	ООО «ХКФ Банк»	7735057951	40	1 717,4	28	70,0	2	5,0	16	40,0	16	100,0	2	12,5	5,0
16	АО «Экспобанк»	7708397772	36	3 028,5	19	52,8	1	2,8	23	63,9	17	73,9	0	0,0	0,0
17	АО «Тинькофф Банк»	7710140679	32	1 308,7	16	50,0	5	15,6	14	43,8	12	85,7	2	16,7	6,3
18	ПАО «МТС-Банк»	7702045051	32	1 863,5	26	81,3	0	0,0	7	21,9	5	71,4	0	0,0	0,0
19	АО «АВТО ФИНАНС БАНК»	5503067018	20	2 490,1	19	95,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
20	ООО «ДРАЙВ КЛИК БАНК»	6452010742	18	2 192,8	17	94,4	0	0,0	2	11,1	2	100,0	0	0,0	0,0
21	АО «ОТП Банк»	7708001614	17	2 051,1	4	23,5	5	29,4	12	70,6	8	66,7	0	0,0	0,0
22	АО «Райффайзенбанк»	7744000302	17	1 480,9	12	70,6	1	5,9	9	52,9	6	66,7	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 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			
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
23	ПАО КБ «УБРиР»	6608008004	10	171,4	8	80,0	0	0,0	1	10,0	1	100,0	0	0,0	0,0
24	АО «Кредит Европа Банк (Россия)»	7705148464	9	1 073,3	6	66,7	0	0,0	4	44,4	4	100,0	0	0,0	0,0
25	АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	7736046991	8	1 344,1	8	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
26	АО «БАНК СГБ»	3525023780	7	494,3	5	71,4	1	14,3	5	71,4	5	100,0	0	0,0	0,0
27	АО КБ «РУСНАРБАНК»	7744002211	6	100,1	3	50,0	2	33,3	2	33,3	1	50,0	0	0,0	0,0
28	ПАО АКБ «Металлинвестбанк»	7709138570	6	519,7	5	83,3	0	0,0	6	100,0	5	83,3	0	0,0	0,0
29	ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк»	2539013067	5	305,8	3	60,0	0	0,0	3	60,0	3	100,0	0	0,0	0,0
30	АО Ингосстрах Банк	7714056040	4	560,5	1	25,0	0	0,0	3	75,0	3	100,0	0	0,0	0,0
31	ООО «ОЗОН БАНК»	9703077050	4	1 125,1	0	0,0	1	25,0	4	100,0	3	75,0	0	0,0	0,0
32	АО «Банк Русский Стандарт»	7707056547	3	202,5	2	66,7	0	0,0	1	33,3	1	100,0	1	100,0	33,3



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), %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	171		28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
33	АО «ИШБАНК»	7706195570	3	0,0	0	0,0	0	0,0	3	100,0	3	100,0	2	66,7	66,7%
34	Банк «ВБРР» (АО)	7736153344	3	492,9	2	66,7	0	0,0	2	66,7	2	100,0	0	0,0	0,0%
35	КИВИ Банк (АО)*	3123011520	3	690,1	0	0,0	0	0,0	3	100,0	1	33,3	0	0,0	0,0%
36	«Азиатско-Тихоокеанский Банк» (АО)	2801023444	2	150,5	1	50,0	0	0,0	2	100,0	1	50,0	0	0,0	0,0%
37	АО «Банк ДОМ.РФ»	7725038124	2	425,4	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0%
38	АО МОСОБЛБАНК	7750005588	2	106,4	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0	0	0,0	0,0%
39	Банк «Левобережный» (ПАО)	5404154492	2	168,8	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0,0%
40	ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	7734202860	2	1,8	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0%
41	ПАО Банк ЗЕНИТ	7729405872	2	294,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0%
42	Таврический Банк (АО)	7831000108	2	1,1	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0%

* Банк России приказом ОД-266 от 21.02.2024 отозвал лицензии финансовой организации на осуществление банковских операций



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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО		
													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			
171			28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
43	АО «Банк «Вологжанин»	3525030681	1	122,7	1	100,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
44	АО «Банк БЖФ»	7709056550	1	32,8	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
45	АО «БКС Банк»	5460000016	1	33,2	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
46	АО «Дальневосточный банк»	2540016961	1	1,1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
47	АО «Тойота Банк»	7750004136	1	193,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
48	АО БАНК «СНГБ»	8602190258	1	69,7	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
49	АО КБ «Ситибанк»	7710401987	1	2,6	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
50	АО КБ «Солидарность»	6316028910	1	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
51	АО МС Банк Рус	7744001105	1	400,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
52	АО ЮниКредит Банк	7710030411	1	20,3	0	0,0	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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО		
													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			
171			28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ															
53	Банк ИПБ (АО)	7724096412	1	110,7	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
54	КБ «Кубань Кредит» ООО	2312016641	1	45,4	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
55	ПАО «Банк «Санкт-Петербург»	7831000027	1	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
56	ПАО «БыстроБанк»	1831002591	1	29,7	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
57	ПАО «Норвик Банк»	4346001485	1	36,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0
58	ПАО АКБ «АВАНГАРД»	7702021163	1	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
59	ПАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»	7831000080	1	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
60	ПАО Банк Синара	6608003052	1	48,8	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
61	ПАО КБ «Центр-инвест»	6163011391	1	2,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
62	РНКБ Банк (ПАО)	7701105460	1	84,6	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (КО):			1 688	155 783,3	1 181	70,0	44	2,6	742	44,0	654	88,1	118	18,0	7,0



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 количество постановлений суда по заявлениям об обжаловании решений фин. уполн., шт. / % (от графы 7)		ОТМЕНЕНО		
													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			
171			28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ															
1	АО «НПФ «Открытие»	7704300571	4	796,8	2	50,0	0	0,0	4	100,0	4	100,0	0	0,0	0,0
2	АО «Ханты-Мансийский НПФ»	8601999494	2	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0	0	0,0	0,0
3	АО «НПФ «БУДУЩЕЕ»	7707492166	1	266,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
4	АО «НПФ «Транснефть»	9705044356	1	197,5	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0,0
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ (НПФ):			8	1 260,8	2	25,0	0	0	7	87,5	7	100,0	0	0,0	0,0
ВСЕГО			28 943	2 720 194,8	22 838	78,9	757	2,6	6057	20,9	4968	82,0	368	7,4	1,3

* Относительные показатели округлены до десятых.



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

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
I	Российская Федерация	117 091	99,6
1	Краснодарский край	6 705	5,7
2	г. Москва	5 251	4,5
3	Республика Башкортостан	5 051	4,3
4	Нижегородская область	4 152	3,5
5	Московская область	4 067	3,5
6	Новосибирская область	3 972	3,4
7	Челябинская область	3 873	3,3
8	Архангельская область	3 785	3,2
9	Республика Татарстан	3 719	3,2
10	Приморский край	3 034	2,6
11	Ростовская область	3 022	2,6
12	Воронежская область	2 931	2,5
13	Ярославская область	2 800	2,4
14	Свердловская область	2 783	2,4
15	г. Санкт-Петербург	2 702	2,3
16	Красноярский край	2 548	2,2
17	Оренбургская область	2 449	2,1
18	Республика Марий Эл	2 412	2,1
19	Кемеровская область	2 398	2,0
20	Волгоградская область	2 064	1,8
21	Саратовская область	1 847	1,6
22	Республика Дагестан	1 831	1,6



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

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
23	Омская область	1 686	1,4
24	Самарская область	1 620	1,4
25	Вологодская область	1 613	1,4
26	Иркутская область	1 604	1,4
27	Владимирская область	1 589	1,4
28	Мурманская область	1 579	1,3
29	Ставропольский край	1 540	1,3
30	Алтайский край	1 528	1,3
31	Липецкая область	1 469	1,2
32	Кировская область	1 465	1,2
33	Хабаровский край	1 398	1,2
34	Ульяновская область	1 280	1,1
35	Удмуртская Республика	1 227	1,0
36	Белгородская область	1 177	1,0
37	Тюменская область	1 089	0,9
38	Республика Коми	1 065	0,9
39	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	1 042	0,9
40	Пензенская область	958	0,8
41	Пермский край	914	0,8
42	Тверская область	907	0,8
43	Смоленская область	859	0,7
44	Калужская область	840	0,7
45	Тульская область	830	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			
46	Курская область	827	0,7
47	Ивановская область	737	0,6
48	Ленинградская область	718	0,6
49	Астраханская область	708	0,6
50	Республика Адыгея	680	0,6
51	Республика Северная Осетия - Алания	653	0,6
52	Тамбовская область	629	0,5
53	Курганская область	606	0,5
54	Республика Карелия	580	0,5
55	Брянская область	576	0,5
56	Рязанская область	574	0,5
57	Томская область	532	0,5
58	Камчатский край	493	0,4
59	Костромская область	488	0,4
60	Карачаево-Черкесская Республика	419	0,4
61	Чувашская Республика - Чувашия	415	0,4
62	Республика Крым	399	0,3
63	Республика Хакасия	371	0,3
64	Амурская область	350	0,3
65	Калининградская область	342	0,3
66	Республика Бурятия	332	0,3
67	Ямало-Ненецкий автономный округ	328	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			
68	Орловская область	291	0,2
69	Кабардино-Балкарская Республика	264	0,2
70	Новгородская область	255	0,2
71	Республика Мордовия	228	0,2
72	Псковская область	227	0,2
73	Чеченская Республика	222	0,2
74	Забайкальский край	204	0,2
75	Республика Саха (Якутия)	199	0,2
76	Республика Ингушетия	198	0,2
77	г. Севастополь	135	0,1
78	Сахалинская область	102	<0,1
79	Республика Тыва	72	<0,1
80	Республика Калмыкия	59	<0,1
81	Магаданская область	50	<0,1
82	Республика Алтай	41	<0,1
83	Еврейская автономная область	40	<0,1
84	Ненецкий автономный округ	34	<0,1
85	Донецкая Народная Республика	14	<0,1
86	Чукотский автономный округ	12	<0,1
87	Луганская Народная Республика	9	<0,1
88	Херсонская область	3	<0,1
II	Иностранные государства	376	0,3
III	Адрес не указан	166	0,1
	ИТОГО	117 633	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	1 764	99,4
1	г. Москва	178	10,0
2	Московская область	141	8,0
3	Свердловская область	88	5,0
4	Ростовская область	86	4,9
5	г. Санкт-Петербург	84	4,7
6	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	62	3,5
7	Краснодарский край	62	3,5
8	Республика Татарстан	55	3,1
9	Кемеровская область	49	2,8
10	Волгоградская область	43	2,4
11	Нижегородская область	43	2,4
12	Республика Башкортостан	42	2,4
13	Пермский край	42	2,4
14	Челябинская область	41	2,3
15	Самарская область	38	2,1
16	Новосибирская область	35	2,0
17	Иркутская область	35	2,0
18	Курская область	30	1,7
19	Омская область	29	1,6
20	Ставропольский край	28	1,6
21	Воронежская область	25	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	Ленинградская область	23	1,3
23	Ульяновская область	20	1,1
24	Кировская область	19	1,1
25	Саратовская область	19	1,1
26	Красноярский край	18	1,0
27	Тюменская область	18	1,0
28	Чувашская Республика - Чувашия	18	1,0
29	Белгородская область	17	1,0
30	Удмуртская Республика	17	1,0
31	Калининградская область	17	1,0
32	Ярославская область	16	0,9
33	Алтайский край	15	0,9
34	Республика Крым	14	0,8
35	Хабаровский край	14	0,8
36	Владимирская область	14	0,8
37	Ямало-Ненецкий автономный округ	13	0,7
38	Тамбовская область	13	0,7
39	Смоленская область	13	0,7
40	Вологодская область	12	0,7
41	Оренбургская область	11	0,6
42	Пензенская область	11	0,6
43	Тульская область	10	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	Липецкая область	10	0,6
45	Калужская область	10	0,6
46	Амурская область	9	0,5
47	Республика Коми	9	0,5
48	Забайкальский край	8	0,5
49	Томская область	8	0,5
50	Курганская область	8	0,5
51	Ивановская область	8	0,5
52	Орловская область	8	0,5
53	Брянская область	7	0,4
54	Республика Саха (Якутия)	7	0,4
55	Мурманская область	7	0,4
56	Тверская область	7	0,4
57	Республика Дагестан	6	0,3
58	Республика Хакасия	6	0,3
59	Республика Карелия	6	0,3
60	Приморский край	6	0,3
61	Рязанская область	6	0,3
62	Архангельская область	5	0,3
63	Республика Бурятия	5	0,3
64	Республика Марий Эл	5	0,3
65	Республика Северная Осетия - Алания	5	0,3



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

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
66	Астраханская область	4	0,2
67	Магаданская область	4	0,2
68	Новгородская область	3	0,2
69	Еврейская автономная область	3	0,2
70	Республика Мордовия	2	0,1
71	Кабардино-Балкарская Республика	2	0,1
72	Республика Адыгея	2	0,1
73	Костромская область	2	0,1
74	Камчатский край	1	<0,1
75	Республика Калмыкия	1	<0,1
76	Карачаево-Черкесская Республика	1	<0,1
77	Сахалинская область	1	<0,1
78	Псковская область	1	<0,1
79	Республика Тыва	1	<0,1
80	Республика Алтай	1	<0,1
81	Ненецкий автономный округ	1	<0,1
II	Адрес не указан	10	0,6
	ИТОГО	1 774	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			
1	Российская Федерация	211	100,0
1	г. Москва	52	24,6
2	г. Санкт-Петербург	23	10,9
3	Московская область	15	7,1
4	Белгородская область	14	6,6
5	Владимирская область	13	6,2
6	Ростовская область	8	3,8
7	Свердловская область	8	3,8
8	Республика Татарстан	7	3,3
9	Алтайский край	7	3,3
10	Нижегородская область	6	2,9
11	Архангельская область	5	2,4
12	Республика Марий Эл	4	1,9
13	Тверская область	4	1,9
14	Кемеровская область	4	1,9
15	Республика Хакасия	4	1,9
16	Кировская область	4	1,9
17	Калининградская область	3	1,4
18	Челябинская область	3	1,4
19	Ленинградская область	2	0,9
20	Ивановская область	2	0,9
21	Саратовская область	2	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	Красноярский край	2	0,9
23	Оренбургская область	2	0,9
24	Волгоградская область	2	0,9
25	Орловская область	2	0,9
26	Республика Башкортостан	1	0,5
27	Курская область	1	0,5
28	Удмуртская Республика	1	0,5
29	Калужская область	1	0,5
30	Смоленская область	1	0,5
31	Воронежская область	1	0,5
32	Тульская область	1	0,5
33	г. Севастополь	1	0,5
34	Ульяновская область	1	0,5
35	Хабаровский край	1	0,5
36	Иркутская область	1	0,5
37	Приморский край	1	0,5
38	Омская область	1	0,5
	ИТОГО	211	100,0



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

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
ЛОМБАРДЫ			
I	Российская Федерация	13	100,0
1	г. Москва	4	30,7
2	Республика Татарстан	2	15,4
3	Ульяновская область	1	7,7
4	Липецкая область	1	7,7
5	Саратовская область	1	7,7
6	Мурманская область	1	7,7
7	Хабаровский край	1	7,7
8	Орловская область	1	7,7
9	Республика Башкортостан	1	7,7
	ИТОГО	13	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			
1	Российская Федерация	13 244	99,4
1	г. Москва	1 332	10,0
2	Республика Татарстан	1 087	8,2
3	Московская область	697	5,2
4	г. Санкт-Петербург	618	4,6
5	Краснодарский край	501	3,8
6	Республика Башкортостан	460	3,5
7	Свердловская область	458	3,4
8	Красноярский край	348	2,6
9	Ростовская область	342	2,6
10	Нижегородская область	339	2,5
11	Челябинская область	316	2,4
12	Волгоградская область	305	2,3
13	Самарская область	277	2,1
14	Новосибирская область	253	1,9
15	Омская область	240	1,8
16	Хабаровский край	229	1,7
17	Пермский край	225	1,7
18	Саратовская область	208	1,6
19	Иркутская область	204	1,5
20	Ставропольский край	193	1,4
21	Оренбургская область	181	1,4
22	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	158	1,2



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

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
23	Ярославская область	156	1,2
24	Кировская область	156	1,2
25	Калининградская область	153	1,1
26	Воронежская область	151	1,1
27	Тюменская область	149	1,1
28	Кемеровская область	145	1,1
29	Ленинградская область	133	1,0
30	Удмуртская Республика	133	1,0
31	Архангельская область	130	1,0
32	Алтайский край	129	1,0
33	Вологодская область	121	0,9
34	Приморский край	119	0,9
35	Белгородская область	116	0,9
36	Ульяновская область	115	0,9
37	Тульская область	106	0,8
38	Липецкая область	101	0,8
39	Томская область	101	0,8
40	Мурманская область	91	0,7
41	Пензенская область	88	0,7
42	Курская область	82	0,6
43	Республика Бурятия	82	0,6
44	Ивановская область	79	0,6
45	Владимирская область	75	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			
46	Рязанская область	75	0,6
47	Республика Коми	75	0,6
48	Брянская область	74	0,6
49	Чувашская Республика - Чувашия	74	0,6
50	Астраханская область	73	0,5
51	Республика Марий Эл	71	0,5
52	Калужская область	65	0,5
53	Курганская область	63	0,5
54	Республика Хакасия	63	0,5
55	Тверская область	62	0,5
56	Забайкальский край	60	0,4
57	Тамбовская область	59	0,4
58	Смоленская область	55	0,4
59	Республика Карелия	54	0,4
60	Республика Саха (Якутия)	53	0,4
61	Амурская область	50	0,4
62	Ямало-Ненецкий автономный округ	42	0,3
63	Новгородская область	41	0,3
64	Костромская область	40	0,3
65	Орловская область	39	0,3
66	Республика Адыгея	34	0,3
67	Республика Крым	33	0,2



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

№	ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СУБЪЕКТЫ, ЖИТЕЛИ КОТОРЫХ НАПРАВЛЯЛИ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	ДОЛЯ, %
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
68	Сахалинская область	32	0,2
69	Псковская область	32	0,2
70	Республика Дагестан	28	0,2
71	Камчатский край	26	0,2
72	Республика Тыва	21	0,2
73	Республика Северная Осетия - Алания	21	0,2
74	г. Севастополь	21	0,2
75	Магаданская область	21	0,2
76	Республика Мордовия	20	0,1
77	Кабардино-Балкарская Республика	19	0,1
78	Республика Алтай	13	0,1
79	Донецкая Народная Республика	12	<0,1
80	Республика Калмыкия	11	<0,1
81	Еврейская автономная область	10	<0,1
82	Карачаево-Черкесская Республика	8	<0,1
83	Чеченская Республика	6	<0,1
84	Луганская Народная Республика	3	<0,1
85	Чукотский автономный округ	1	<0,1
86	Республика Ингушетия	1	<0,1
87	Запорожская область	1	<0,1
II	Адрес не указан	68	0,5
III	Иностранные государства	10	0,1
	ИТОГО	13 322	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			
1	Российская Федерация	192	100,0
1	Иркутская область	15	7,81
2	г. Москва	13	6,8
3	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	12	6,3
4	Белгородская область	11	5,73
5	Красноярский край	9	4,69
6	Республика Карелия	9	4,69
7	Пермский край	8	4,2
8	Ульяновская область	7	3,7
9	г. Санкт-Петербург	6	3,1
10	Челябинская область	6	3,1
11	Калининградская область	5	2,6
12	Тюменская область	5	2,6
13	Свердловская область	5	2,6
14	Краснодарский край	5	2,6
15	Московская область	5	2,6
16	Республика Татарстан	5	2,6
17	Самарская область	5	2,6
18	Липецкая область	5	2,6
19	Ленинградская область	4	2,1
20	Саратовская область	4	2,1
21	Кемеровская область	3	1,6



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	Удмуртская Республика	3	1,6
23	Вологодская область	3	1,6
24	Курская область	3	1,6
25	Республика Башкортостан	3	1,6
26	Мурманская область	3	1,6
27	Кировская область	2	1,0
28	Калужская область	2	1,0
29	Алтайский край	2	1,0
30	Смоленская область	2	1,0
31	Приморский край	2	1,0
32	Ярославская область	2	1,0
33	Республика Мордовия	2	1,0
34	Нижегородская область	2	1,0
35	Забайкальский край	1	0,52
36	Воронежская область	1	0,52
37	Хабаровский край	1	0,52
38	Брянская область	1	0,52
39	Новосибирская область	1	0,52
40	Камчатский край	1	0,52
41	Архангельская область	1	0,52
42	Ставропольский край	1	0,52
43	Республика Саха (Якутия)	1	0,52



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			
44	Тамбовская область	1	0,52
45	Ямало-Ненецкий автономный округ	1	0,52
46	Тульская область	1	0,52
47	Оренбургская область	1	0,52
48	Волгоградская область	1	0,52
	ИТОГО	192	100,0



Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного за 2023 год

Независимым аудитором ООО «Интерком-Аудит» проведена проверка бухгалтерской (финансовой) отчетности АНО «СОДФУ» за 2023 год и выдано безусловно положительное аудиторское заключение. По мнению аудитора, годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность отражает достоверно во всех существенных отношениях финансовое положение АНО «СОДФУ» по состоянию на 31 декабря 2023 года, целевое использование средств и их движение в 2023 году в соответствии с правилами составления бухгалтерской (финансовой) отчетности, установленными в Российской Федерации.

Бухгалтерский баланс
на 31 декабря 2023 г.

		Коды		
		0710001		
		31	12	2023
Форма по ОКУД		33712247		
Дата (число, месяц, год)		7706459575		
Информация об организации		69.10		
Организация Автономная некоммерческая организация "Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного"		71400		
Идентификационный номер налогоплательщика		16		
Вид экономической деятельности Деятельность в области права		384		
Организационно-правовая форма / форма собственности Автономные некоммерческие организации / Частная собственность				
Единица измерения: в тыс. рублей				
Местонахождение (адрес) 119017, Москва г, Старомонетный пер, дом № 3				

Бухгалтерская отчетность подлежит обязательному аудиту ДА НЕТ

Наименование аудиторской организации/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального аудитора
ООО "ИНТЕРКОМ-АУДИТ"

Идентификационный номер налогоплательщика аудиторской организации/индивидуального аудитора	ИНН	7729744770
Основной государственный регистрационный номер аудиторской организации/индивидуального аудитора	ОГРН/ ОГРНИП	1137746561787

Пояснения	Наименование показателя	Код	На 31 декабря 2023 г.	На 31 декабря 2022 г.	На 31 декабря 2021 г.
	АКТИВ				
	I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
3.2	Нематериальные активы	1110	42 727	42 727	42 727
	Результаты исследований и разработок	1120	-	-	-
	Нематериальные поисковые активы	1130	-	-	-
	Материальные поисковые активы	1140	-	-	-
3.1	Основные средства	1150	38 827	71 005	103 802
	в том числе:				
3.1	Основные средства в организации (применение ФСБУ 6/2020 с 2021 года)	1151	17 609	19 420	23 872
3.1	Арендованные основные средства в организации (применение ФСБУ 25/2018 с 2022 года)	1152	21 218	51 585	79 930
	Доходные вложения в материальные ценности	1160	-	-	-
3.8	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	81 553	113 731	246 529
	II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
	Запасы	1210	-	-	-
	Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	-	-	-
3.3	Дебиторская задолженность	1230	3 088	19 667	11 812
	в том числе:				
3.3	Расчеты с поставщиками и подрядчиками по выданным авансам и работниками	1231	554	704	409
3.3	Расчеты по налогам и сборам (в том числе судебной госпошлине)	1232	1 113	2 084	1 904
3.3	Расчеты по социальному страхованию и обеспечению, прочим компенсационным выплатам из бюджета	1233	71	114	154
3.3	Задолженность финансовых организаций по взносам в фонд (выставленные неоплаченные уведомления) в нетто - оценке (за вычетом сумм резерва по сомнительным долгам)	1234	70	12 657	-
3.3	Начисленные проценты на сумму обязательства по аренде (применение ФСБУ 25/2018 с 2022 года)	1235	1 280	4 107	9 345
3.8	Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1240	1 900 000	2 559 900	2 420 000
	в том числе:				
3.8	Депозитные вклады (счета) - краткосрочные	1241	1 900 000	2 559 900	2 420 000
3.8	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	109 925	52 124	80 615
	в том числе:				
	Расчетные (банковские) счета	1251	109 925	52 124	80 615
	Прочие оборотные активы	1280	-	-	-
	Итого по разделу II	1200	2 013 013	2 631 691	2 512 427
	БАЛАНС	1600	2 094 566	2 745 423	2 758 956



Пояснения	Наименование показателя	Код	На 31 декабря 2023 г.	На 31 декабря 2022 г.	На 31 декабря 2021 г.
	ПАССИВ				
	III. ЦЕЛЕВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ				
	Паевой фонд	1310	-	-	-
	Целевой капитал	1320	-	-	-
3.6	Целевые средства	1350	1 856 633	2 463 542	2 535 449
	в том числе: неиспользованные целевые средства, предназначенные для обеспечения целей некоммерческой организации	1351	1 652 898	2 270 048	2 394 660
	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	203 735	193 494	140 789
03.июн	Фонд недвижимого и особо ценного движимого имущества	1360	60 336	62 146	66 598
	в том числе: Фонд движимого имущества (основных средств и НМА организации)	1361	60 336	62 146	66 598
	Резервный и иные целевые фонды	1370	-	-	-
	Итого по разделу III	1300	1 916 969	2 525 688	2 602 047
	IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
	Заемные средства	1410	-	-	-
	Отложенные налоговые обязательства	1420	-	-	-
	Оценочные обязательства	1430	-	-	-
3.1	Прочие обязательства	1450	5 520	23 905	55 504
	в том числе: Арендные обязательства по полученным организацией основным средствам (применение ФСБУ 25/2018 с 2022 года)		5 520	23 905	55 504
	Итого по разделу IV	1400	5 520	23 905	55 504
	V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
	Заемные средства	1510	-	-	-
3.4	Кредиторская задолженность	1520	111 048	127 739	34 598
	в том числе:				
3.4	Расчеты по налогам и сборам	1521	14 978	12 487	10 759
3.4	Расчеты по социальному страхованию и обеспечению	1522	44 041	74 890	-
3.4	Расчеты с поставщиками и подрядчиками, работниками (подотчетными лицами)	1523	52 030	40 362	23 839
	Доходы будущих периодов	1530	-	-	-
3.5	Оценочные обязательства	1540	43 159	34 318	33 035
	в том числе:				
3.5	Резерв ежегодных отпусков с учетом начислений страховых взносов		34 916	27 774	33 035
3.5	Резерв по предстоящей выплате вознаграждений работникам по итогам работы за год		8 243	6 544	-
3.1	Прочие обязательства	1550	17 871	33 772	33 772
	в том числе:				
3.1	Арендные обязательства по полученным организацией основным средствам (применение ФСБУ 25/2018 с 2022 года)	1551	17 871	33 772	33 772
	Итого по разделу V	1500	172 077	195 829	101 405
	БАЛАНС	1700	2 094 566	2 745 423	2 758 956

Руководитель

АНО
"СОДФУ"

(подпись)

КРАЙНОВА ОЛЬГА ИВАНОВНА

(расшифровка подписи)

28

февраля 2024 г.



Отчет о финансовых результатах

за Январь - Декабрь 2023 г.

		Форма по ОКУД	Коды		
		Дата (число, месяц, год)	0710002		
		по ОКПО	31	12	2023
Организация	Автономная некоммерческая организация "Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного"	ИНН	33712247		
Идентификационный номер налогоплательщика		по ОКВЭД 2	7706459575		
Вид экономической деятельности	Деятельность в области права	по ОКПОФ / ОКФС	69.10		
Организационно-правовая форма / форма собственности	Автономные некоммерческие организации / Частная собственность	по ОКЕИ	71400	16	
Единица измерения:	в тыс. рублей		384		

Пояснения	Наименование показателя	Код	За Январь - Декабрь 2023 г.	За Январь - Декабрь 2022 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	208 974	202 570
	Проценты к уплате	2330	-	-
3.6	Прочие доходы	2340	45 695	39 297
	в том числе:			
	возмещение утери почтовой корреспонденции	23401	1	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	45 123	37 971
	доход от возмещения стоимости имущества виновным лицом	23403	22	-
	проценты на сумму взноса по финансовым организациям, признанных банкротами	23404	9	-
	возмещение судебных издержек ответчиком по решению суда	23405	540	1 324
	Прочие расходы	2350	-	-
	Прибыль (убыток) до налогообложения	2300	254 669	241 867
	в том числе:			
3.6	финансовый результат до налогообложения иных целевых поступлений в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного на финансовое обеспечение уставной некоммерческой деятельности Службы	23001	254 669	241 867
3.6	Налог на прибыль	2410	(50 934)	(48 373)
	в том числе:			
	текущий налог на прибыль	2411	(50 934)	(48 373)
	отложенный налог на прибыль	2412	-	-
	Прочее	2460	-	-
3.6	Чистая прибыль (убыток)	2400	203 735	193 494

Форма 0710002 ч.2

	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	-	-
3.6	Совокупный финансовый результат периода	2500	203 735	193 494
	Справочно:			
	Базовая прибыль (убыток) на акцию	2900	-	-
	Разводненная прибыль (убыток) на акцию	2910	-	-

Руководитель

28 февраля 2024 г.



(подпись)

КРАЙНОВА ОЛЬГА ИВАНОВНА

(расшифровка подписи)



**Отчет о целевом использовании средств
за Январь - Декабрь 2023 г.**

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

Коды		
0710003		
2023	12	31
по ОКПО 33712247		
ИНН 7706459575		
по ОКВЭД 2 69.10		
71400	16	
по ОКОПФ / ОКФС		
по ОКЕИ 384		

Пояснения	Наименование показателя	Код	За Январь - Декабрь 2023 г.	За Январь - Декабрь 2022 г.
3.6	Остаток средств на начало отчетного года	6100	2 463 542	2 535 449
	Поступило средств			
	Вступительные взносы	6210	-	-
	Членские взносы	6215	-	-
3.6	Целевые взносы	6220	1 519 235	1 823 001
	Добровольные имущественные взносы и пожертвования	6230	-	-
3.6	Прибыль от приносящей доход деятельности	6240	203 735	193 494
3.6	Прочие	6250	1 678	892
	в том числе:			
	возврат судебной госпошлины, оплаченной ранее за счет целевых средств	6251	677	750
	восстановление ЦС в связи с расторжением договора аренды	6252	993	-
	возмещение расходов работником по обучению в связи с досрочным увольнением	6253	8	-
3.6	Всего поступило средств	6200	1 724 648	2 017 387
	Использовано средств			
3.6	Расходы на целевые мероприятия	6310	(131 156)	(114 076)
	в том числе:			
	социальная и благотворительная помощь	6311	-	-
	проведение конференций, совещаний, семинаров и т.п.	6312	-	-
3.6	иные мероприятия	6313	(131 156)	(114 076)
3.6	Расходы на содержание аппарата управления	6320	(1 849 240)	(1 639 164)
	в том числе:			
	расходы, связанные с оплатой труда (включая начисления)	6321	(1 563 745)	(1 393 358)
	выплаты, не связанные с оплатой труда	6322	(3 472)	(3 530)
	расходы на служебные командировки и деловые поездки	6323	(6 293)	(5 267)
	содержание помещений, зданий, автомобильного транспорта и иного имущества (кроме ремонта)	6324	(70 701)	(71 971)
	ремонт основных средств и иного имущества	6325	-	-
	прочие	6326	(205 029)	(165 038)
3.1	Приобретение основных средств, инвентаря и иного имущества	6330	(42 326)	(49 180)
3.6	Прочие	6350	(308 835)	(286 874)
	в том числе:			
	проведение экспертизы при рассмотрении обращений	6351	(241 996)	(257 601)
	создание резерва по сомнительным долгам по ЦС (взносам ФО) в Фонд и возврат излишних взносов	6352	(22 945)	(28)
	услуги судебного представительства и рецензирования, судебная госпошлина по делам по деятельности финансовых уполномоченных	6353	(28 684)	(11 594)
	добровольное медицинское страхование (ДМС) работников	6354	(11 487)	(13 119)
	корпоративные (тимбилдинг) и представительские мероприятия	6355	(2 511)	(3 213)
	услуги архивного хранения документов	6356	(755)	(642)
	информационные услуги (в том числе страхования имущества, его оценки, диагностики/подключения и дизайна)	6357	(70)	(94)
	услуги банков по РКО и за выдачу справок	6358	(49)	(45)
	аудиторские услуги	6359	(338)	(537)
3.6	Всего использовано средств	6300	(2 331 557)	(2 089 294)
3.6	Остаток средств на конец отчетного года	6400	1 856 633	2 463 542



(подпись)

КРАЙНОВА ОЛЬГА ИВАНОВНА
(расшифровка подписи)



ПОЯСНЕНИЯ
к бухгалтерскому балансу и отчету о целевом использовании средств
АНО «СОДФУ» за 2023 год

Раздел 1. Общие сведения

Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее – АНО «СОДФУ») входит в состав Службы финансового уполномоченного (далее – Служба) 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 от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Закон № 123-ФЗ), а также организует и обеспечивает операционную деятельность финансового уполномоченного¹ (в том числе финансирует ее из фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного на цели, определенные Законом № 123-ФЗ, в соответствии с утвержденной Советом Службы сметой доходов и расходов²).

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 2023 год (*пятый* отчетный год, включающий период январь - декабрь 2023 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 особенностей³, 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 сети "Интернет";

¹ термин в значении, определенном частью 6 статьи 2 Закона № 123-ФЗ.

² в порядке, определенном пунктом 6 части 5 статьи 7 Закона № 123-ФЗ.

³ согласно части 1 статьи 9 Закона № 123-ФЗ.

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 (в части размещения свободных средств Фонда в банковские депозиты) используется только для целей обеспечения (финансирования) деятельности института финансового уполномоченного (Службы) и содержания АНО «СОДФУ» в рамках утвержденной Советом Службы сметы доходов и расходов.

В 2023 году взаимодействие⁴ с финансовым уполномоченным продолжили осуществлять следующие виды финансовых организаций: страховые организации (кроме тех, которые занимаются только ОМС), микро-финансовые/кредитные организации (МФО), кредитные организации (банки и НКО), ломбарды, кредитные потребительские кооперативы (КПК), негосударственные пенсионные фонды (НПФ) (для сравнения, в 2020 году взаимодействовали только страховые организации и МФО). С 11.12.2023 в связи с вступлением в силу изменений в статье 15 Закона № 123-ФЗ расширены полномочия финансового уполномоченного по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг в отношении требований⁵ к НПФ в части неправомерных переводов пенсионных накоплений.

Количество территориально-обособленных подразделений АНО «СОДФУ» (филиалов), расположенных в субъектах Российской Федерации, за 2023 год не изменилось и по состоянию на 31.12.2023 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 уполномоченных¹ за отчетный год не изменилась и по состоянию на 01.01.2024 включает главного финансового уполномоченного и 4 (четырёх) финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг (в 2020 году количество последних составляло 3 человека). Финансовые уполномоченные при осуществлении своих полномочий независимы от других лиц⁶ и не являются штатными работниками АНО «СОДФУ» согласно Закону № 123-ФЗ.

Среднесписочная численность работников АНО «СОДФУ» (без учета финансовых уполномоченных) за 2023 год составила **541** человек (для сравнения: 559, 539 и 452 работников за 2022, 2021 и 2020 гг., соответственно).

Численность штатных работников АНО «СОДФУ» (за исключением финансовых уполномоченных и внешних совместителей) по состоянию на 01.01.2024 составила **558** человек (для сравнения: 581, 583 и 509 штатных ед. по состоянию на 01.01.2023, на 01.01.2022 и 01.01.2021, соответственно).

В соответствии с Уставом АНО «СОДФУ», Законом № 123-ФЗ и законодательством Российской Федерации о некоммерческих организациях органами управления являются:

⁴ согласно главе 4 Закона № 123-ФЗ.

⁵ в случае, если такое обращение содержит требование о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании на том основании, что заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации 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 и не его уполномоченным представителем, и при этом такое обращение направлено финансовому уполномоченному потребителем финансовых услуг до установления ему накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и (или) единовременной выплаты средств пенсионных накоплений.

⁶ согласно главе 4 Закона № 123-ФЗ.

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 пункту 3 части 7 ст. 2 Закона № 123-ФЗ). Председатель Совета Службы (статс-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 (часть 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 конъюнктурного отбора предложений и участников, определенных решением Совета Службы (протокол № 16 от 03.03.2021). Текущие расходы АНО «СОДФУ» и размещение средств Фонда на банковских вкладах с ежемесячным начислением процентов 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 и в порядке, согласно Декларации, размещенной на сайте Службы (finombudsman.ru).

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.

Для размещения финансовых уполномоченных и структурных подразделений АНО «СОДФУ» с 2018-2019 гг. Банк России предоставляет АНО «СОДФУ» имущество (в том числе офисные площади в порядке, предусмотренном статьей 9 Закона № 123-ФЗ (и в соответствии со статьей 79.2 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России))), на безвозмездной основе с возмещением эксплуатационных и коммунальных расходов, в гг. Москва и Саратов. Недостаток офисных помещений для размещения работников АНО «СОДФУ» компенсируется их арендой в гг. Москва, Санкт-Петербург и Нижний Новгород. Договора аренды заключены на неопределенный срок. Работа по размещению подразделений на офисных площадях, предлагаемых Банком России, будет продолжена в следующем году.

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 некоммерческой 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, 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»).

Взносы финансовой организации подлежат уплате (зачислению в Фонд) не позднее 15-го числа второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы. Размер взноса финансовой организации (ФО) определяется путем умножения количества обращений в отношении финансовой организации, принятых к рассмотрению финансовым уполномоченным, на ставку, которая определяется Советом Службы и может быть дифференцирована в зависимости от условий, предусмотренных статьей 11 Закона № 123-ФЗ.

Размер взноса финансовой организации за определенный квартал зависит от вида вынесенного решения финансовым уполномоченным по обращению потребителя финансовой услуги, действий финансовой организации (по его исполнению или обжалованию), характера судебного решения по иску финансовой организации. Информация о статусе конкретного обращения уточняется (обновляется), создавая неопределенность увеличения экономических выгод (*в части даты и размера уплаты взноса*) для формирования средств Фонда и достижения целей создания Службы. Учетной политикой с 2023 года предусмотрено создание резерва сомнительных долгов в размере 50% задолженности по взносам в Фонд по истечении 45 дней срока его уплаты и в размере 100% через 90 дней их неуплаты.

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 уплату 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 (деPOSITНЫМ 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 за отчетный год отсутствуют. 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 организаций⁷), 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 (раздел 3.6 настоящих пояснений).

⁷ 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 (далее - налог), при этом действие введенных положений распространяется на правоотношения возникшие с 1 января 2019 года. В связи с указанными изменениями в 2020 году поданы уточненные декларации по налогу и заявления на возврат излишне уплаченного налога, сумма которого возвращена из бюджета 2021 году.

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 2023 года отсутствуют.

Обеспечения полученных (выданных) обязательств по состоянию на 31 декабря 2023 года отсутствуют.

В 2023 году на деятельность и бухгалтерскую отчетность аудируемых лиц продолжает оказывать существенное влияние комплекс факторов экономического и иного характера. Среди них, в частности, геополитическая обстановка, ограничения, введенные в отношении Российской Федерации, ее экономических субъектов и граждан отдельными государствами и их объединениями, меры, принимаемые в Российской Федерации в ответ на внешнее санкционное давление. Поскольку это обстоятельство, в свою очередь, не может не иметь последствий для организации и осуществления аудита бухгалтерской отчетности, то Руководство АНО «СОДФУ» проанализировало влияние указанных обстоятельств на финансовые показатели Службы:

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

снижение объема целевых поступлений в 2023 году отмечено, но существенно не повлияло на результаты деятельности АНО «СОДФУ» (раздел 3.6 настоящих пояснений);

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

совмещение частью сотрудников режима удаленной работы 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.

Раскрытие информации о вознаграждении аудиторской организации:

Величина выплаченного (подлежащего выплате) вознаграждения за проведение аудита бухгалтерской отчетности в 2 этапа за отчетный год составит 281,52 тыс. рублей (для сравнения за 2022 год - 236,9 тыс. рублей). Вознаграждение за проведение обязательной аудиторской проверки⁸ использования АНО «СОДФУ» средств Фонда в 2 этапа за отчетный год составит 193,2 тыс. рублей (для сравнения за 2022 год в 1 этап - 218,1 тыс. рублей). Вознаграждение за иные аудиторские услуги и за прочие связанные с аудиторской деятельностью услуги не предусмотрено.

⁸ В силу пункта 14 части 5 статьи 7 и части 6 статьи 10 Закона № 123-ФЗ.

Раздел 3. Расшифровка основных (существенных) показателей бухгалтерского баланса АНО «СОДФУ» на конец отчетного периода (31 декабря 2023 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 2023г.	45 020	(25 600)	6 978	-	-	(8 788)	51 998	(34 388)
	за 2022г.	38 389	(14 518)	6 630	-	-	(11 082)	45 020	(25 600)
Офисное оборудование	за 2023г.	44 919	(25 560)	6 978	-	-	(8 768)	51 897	(34 328)
	за 2022г.	38 289	(14 498)	6 630	-	-	(11 062)	44 919	(25 560)
Производственный и хозяйственный инвентарь	за 2023г.	-	-	-	-	-	-	-	-
	за 2022г.	-	-	-	-	-	-	-	-
Машины и оборудование (кроме офисного)	за 2023г.	101	(40)	-	-	-	(20)	101	(60)
	за 2022г.	101	(20)	-	-	-	(20)	101	(40)

С 2021 года 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 2023 год составили **6 978** тыс. рублей (для сравнения, в 2022 и 2021 гг. – 6 630 и 13 087 тыс. рублей, соответственно, офисная оргтехника, принтеры, МФУ, сканеры, ТКО), в рамках обеспечения деятельности финансового уполномоченного и реализации проектов по основным направлениям уставной некоммерческой деятельности АНО «СОДФУ». Дорогостоящая мебель (по группе «Производственный и хозяйственный инвентарь») и прочее оборудование (по группе «Машины и оборудование») в 2023 году и ранее не приобретались.

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 31.12.2023 составляет **34 388** тыс. рублей (для сравнения, за 2022 и 2021 гг. амортизация начислена в сумме 25 600 и 14 517,6 тыс. рублей, соответственно; 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 арендованных основных средств (данные балансового учета).

В учете отражено право пользования активом согласно ФСБУ 25/2018 (данные балансового учета, строка 1152 баланса).

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Период	На начало года		Поступило	Изменения за период			На конец периода	
		Первоначальная стоимость	Накопленная амортизация		Выбыло объектов		Начислено амортизации	Первоначальная стоимость	Накопленная амортизация
					Первоначальная стоимость	Накопленная амортизация			
Основные средства - всего, в том числе	за 2023г.	79 930	(28 345)		(24 467)	24 467	(28 345)	53 441	(32 224)
	за 2022г.	79 930			-		(28 345)	79 930	(28 345)
Здания и офисные помещения (ППА)	за 2023г.	79 930	(28 345)		(24 467)	24 467	(28 345)	53 441	(32 224)
	за 2022г.	79 930			-		(28 345)	79 930	(28 345)

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%. На 01.01.2022 год поставлены на учет 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.). За 2023 год расторгнут договор аренды (г. Москва (7-8 эт. ул. Щипок, д. 22/1) с последующим его перезаключением в 2024 году (на новых ценовых условиях) и пересмотрено намерение по сроку использования 1 договора аренды офисного помещения (в г. Санкт-Петербург) на 2 года (24 месяца, по 2025 гг.) в связи ожидаем решения учредителя по предоставлению офисных помещений в здании Банка России в г. Санкт-Петербург.

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 (на дату расчета/признания) +/- 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

3.1.3. Наличие и движение полученных в пользование 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 2023г.	305 391	63	1 605	-	197	(1)	306 799	62
	за 2022г.	305 664	69	-	-	(253)	(6)	305 391	63
	за 2023г.	274 531	2	1 605	-	-	-	276 136	2



Здания и офисные помещения	за 2022г.	274 531	2	-	-	-	-	274 531	2
Офисная техника, производственный и хозяйственный инвентарь	за 2023г.	30 860	61	-	-	(197)	(1)	30 663	60
	за 2022 г.	31 113	67	-	-	(253)	(6)	30 860	61

Общая балансовая стоимость полученных в пользование основных средств по состоянию на 31.12.2023 составила 306 799 тыс. рублей, за отчетный период увеличилась на 1 605 тыс. рублей в связи увеличением объема предоставленных площадей в здании и уменьшилась в связи с возвратом из пользования 1 предмета движимого имущества стоимостью 197 тыс. рублей (для сравнения, за 2022 год стоимость уменьшилась на 253 тыс. рублей в связи с возвратом ссудодателю 6 объектов движимого имущества).

Стоимость зданий (г. Москва) и офисных помещений (г. Саратов) предоставленных Банком России (всего 2 объекта недвижимости) для размещения аппарата финансовых уполномоченных и работников АНО «СОДФУ» (подразделений и филиалов) по договорам безвозмездного пользования имуществом (офисных площадей) за 2019-2022 гг. не изменялась (состав офисных помещений сохранен) и составляла 274 531 тыс. рублей.

В 2023 году ссудодателю (учредителю) возвращено из пользования 1 предмет движимого имущества на сумму 197 тыс. рублей (для сравнения, в 2022 году возвращено 6 предметов 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 ПАО «Ростелеком» по оказанию услуг предоставления криптографической защиты каналов связи получено на ответственное хранение оборудование (аппаратные: платформа и 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».

3.2. Нематериальные активы

В бухгалтерской отчетности все активы, принятые АНО «СОДФУ» к учету в качестве НМА, отражены по строке 1110 раздела 1 баланса. По состоянию на 31.12.2023 учитываются объекты НМА согласно указанной ниже таблице (состав НМА без изменений с момента постановки НМА на учет в мае 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	60	17

С 2024 года к указанным НМА будет применяться стандарт ФСБУ 14/2022 «Нематериальные активы», в том числе в части начисления амортизации.

Наличие и движение нематериальных активов (строка 1111 баланса) отражено в таблице (ниже).

(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 2023г.	42 727	-	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-
	5110	за 2022г.	42 727	-	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-
в том числе: Исключительное авторское право на программы для ЭВМ, базы данных	5101	за 2023г.	42 727	-	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-
	5111	за 2022г.	42 727	-	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-

3.3. Раскрытие информации о дебиторской задолженности

Наличие и движение дебиторской задолженности (срока 1230 баланса). Долгосрочная дебиторская задолженность отсутствует (в таблице не отражается).
(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Период	На начало года		Изменения за период				На конец периода			
			учтенная по условиям договора	величина резерва по сомнительным долгам	в результате хозяйственных операций (сумма долга по сделке, операции)	поступление		выбыло		перевод из дебиторской в кредиторскую задолженность	перевод из кредиторской в дебиторскую задолженность	
						причитающиеся проценты, штрафы и иные начисления	погашение	списание на финансовый результат	восстановление резерва			перевод из долго- в краткосрочную задолженность
Краткосрочная дебиторская задолженность – всего, в том числе:	5510	за 2023г.	2 902	-	1 604	(2 869)	-	(5 623)	-	101	1 738	17 321
- расчеты с покупателями и заказчиками, работниками	5530	за 2022г.	2 467	-	2 788	(2 467)	-	-	-	114	2 902	-
- расчеты с поставщиками	5511	за 2023г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- авансы выданные	5531	за 2022г.	94	-	-	(94)	-	-	-	-	-	-
- прочая (расчеты с бюджетом)	5512	за 2023г.	704	-	524	(704)	-	-	-	30	554	-
Задолженность финансовых организаций по взносам в Фонд на обязательство по аренде (ОА)	5532	за 2022г.	315	-	704	(315)	-	-	-	-	704	-
Итого (долгосрочная и краткосрочная дебиторская задолженность)	5513	за 2023г.	2 198	-	1 080	(2 165)	-	-	-	71	1 184	-
	5533	за 2022г.	2 058	-	2 084	(2 058)	-	-	-	114	2 198	-
	5514	за 2023г.	12 657	-	8 387	(3 653)	-	(5 623)	-	-	17 391	17 321
		за 2022г.	-	-	12 657	-	-	-	-	-	12 657	-
Начисленные % на обязательство по аренде (ОА)	5515	за 2023г.	4 107	-	829	(3 656)	-	-	-	-	1 280	-
		за 2022г.	9 345	-	-	(5 238)	-	-	-	-	4 107	-
Итого (долгосрочная и краткосрочная дебиторская задолженность)	5500	за 2023г.	19 667	-	10 820	(10 178)	-	(5 623)	-	-	20 409	17 321
	5520	за 2022г.	11 812 (2 467 + 9 345 ⁹)	-	15 445	(7 705)	-	-	X	-	19 667	-

⁹ 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	20 409	-	19 667	-
задолженность по расчетам (справочно):				1 738	-	2 902	-
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	554	-	704	-
Расчеты с бюджетом по налогам и сборам (судебной госпошлине)	В учете развернуто по видам налогов и сборов, в разрезе бюджетов и администраторов в платежей	Низкая	1232	1 113	-	2 084	-
Расчеты по социальному страхованию и обеспечению, прочим компенсационным выплатам из бюджета и СФР	Сальдирование по видам расчетов с аналитикой по работникам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	Низкая	1233	71	-	114	-
Прочая задолженность (вне договорная):							
Задолженность финансовых организаций по взносам в фонд (неоплаченные уведомления)	В учете развернуто по финансовым организациям и их видам	Средняя	1234	17 391	17 321	12 657	-
Иная начисленная задолженность:							
Начисленные проценты на сумму обязательства по аренде (ОА) (применение ФСБУ 25/2018 с 2022 года)	В учете развернуто по контрагентам и договорам	Низкая	1235	1 280	-	4 107	-

Дебиторская задолженность по расчетам с контрагентами по выданным им авансам (код строки 1231 баланса) по состоянию на 31.12.2023 в сумме 554 тыс. рублей представляет расчеты по выданным им авансам по договорам на оказание услуг: аудиторских (в рамках 1 этапа проверки бухгалтерской отчетности АНО «СОДФУ» и использования Фонда), телефонной и мобильной связи, обработки почтовой корреспонденции (с АО «Почта России»), для целей непрерывного функционирования сайта финансового уполномоченного (в частности, услуги хостинга и предоставления доменных имен, а также смс-оповещений), а также остаток на балансе личного кабинета сервиса бронирования проездных билетов, подписку на печатные периодические издания

2023 года, тиражируемые в 2024 году, подписка на сервисы и аренду приложений 1с в 2024 году, по которым цена не повышается при оплате в 2023 году (для сравнения, по состоянию на 31.12.2022 и 31.12.2021 сумма дебиторской задолженности по расчетам с контрагентами составляла 704 и 409 тыс. рублей, соответственно). Задолженность работников по выданным авансам по заработной плате на 31.12.2023 и 31.12.2022 отсутствует.

В составе дебиторской задолженности по расчетам с бюджетом (код строки 1232 баланса) по состоянию на 31.12.2023 в сумме 1 113 тыс. рублей числится сумма судебной госпошлины, уплаченной по делам за рассмотрение апелляционной (или кассационной) жалобы на решения судов по оспариванию принятых финансовым уполномоченным решением по обращениям потребителей финансовых услуг (для сравнения, по состоянию на 31.12.2022 и 31.12.2021 сумма в расчетах составляла 2 084 и 1 904 тыс. рублей, соответственно).

В составе дебиторской задолженности учитывается сальдо расчетов по социальному страхованию и обеспечению и прочим компенсационным выплатам из бюджета (код строки 1233 баланса) в сумме 71 тыс. рублей, подлежащей возмещению Социальным фондом России (ранее ФСС России) в 2024 году задолженности, в части компенсации произведенных выплат работнику за отпуск по уходу за детьми-инвалидами (для сравнения, по состоянию на 31.12.2022 и 31.12.2021 сумма требований составляла 114 и 154 тыс. рублей, соответственно).

Просроченная дебиторская задолженность по расчетам с контрагентами отсутствует.

В части зачисляемых в Фонд взносов финансовых организаций размер, которых определяется в соответствии со статьей 11 Закона № 123-ФЗ, осуществляется контроль за их поступлением и учет (по действующим плательщикам - на балансовых счетах по учету расчетов и по задолженности организаций, признанных банкротами - на забалансовых счетах) неоплаченных (частично или полностью) финансовыми организациями сумм взносов согласно сформированным уведомлениям на их уплату.

Размер взноса финансовой организации за определенный квартал зависит от вида вынесенного по обращению потребителя финансовой услуги решения финансовым уполномоченным (*вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным, 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" (утвержден решением Совета Службы финансового уполномоченного от 18.12.2020, протокол № 15).

Информация о статусе конкретного обращения уточняется (обновляется), создавая неопределенность увеличения экономических выгод (*в части даты и размера поступления целевых средств*) для достижения целей формирования Фонда и создания Службы.

Задолженность финансовых организаций по взносам в Фонд (неоплаченные уведомления на их уплату), отраженная на конец отчетного периода, составляет 17 391 тыс. рублей (для сравнения, за 2022 год составило 12 657 тыс. рублей). Сформированная величина резерва по сомнительным долгам (согласно учетной политике – в размере 50% задолженности по истечении 45 дней и в размере 100% через 90 дней неуплаты) по состоянию на 31.12.2023 составила 17 321 тыс. рублей.

Сумма недополученных взносов в Фонд из-за банкротств финансовых организаций по состоянию на 31.12.2023 (данные забалансового учета) составляет 33 895 тыс. рублей (для сравнения, ранее на 31.12.2022 и 31.12.2021 значение составило 33 342 и 31 561 тыс. рублей, соответственно).

При определении размера взноса финансовой организации с учетом обращений потребителей финансовых услуг, рассмотренных финансовым уполномоченным после 31 декабря 2023 года, будет применяться увеличенный размер ставки согласно документу "О размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций" (утвержден решением Совета Службы финансового уполномоченного от 27.12.2023, протокол № 31).

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 задолженность	перевод из кредиторской в дебиторскую задолженность	Остаток на конец периода
				Поступление		Выбыло		перевод из долго- в краткую задолженность			
				в результате хозяйственных операций (сумма долга по сделке, по операции)	причитающиеся проценты, штрафы и иные начисления	погашение	списание на финансовый результат				
Краткосрочная и долгосрочная кредиторская задолженность (прочая) – всего в том числе:	5551	за 2023г.	57 677	11 040	-	(45 326)	-	-	-	23 391	
прочая – долгосрочные обязательства по аренде офисных помещений	5571	за 2022г.	89 276	-	-	(31 599)	-	-	-	57 677	
прочая – краткосрочные обязательства по аренде офисных помещений	5574	за 2023г.	23 905	5 520	-	(23 905)	-	-	-	5 520	
прочая – краткосрочные обязательства по аренде офисных помещений	5574	за 2022г.	55 504	-	-	(31 599)	-	-	-	23 905	
прочая – краткосрочные обязательства по аренде офисных помещений	5564	за 2023г.	33 772	5 520	-	(21 421)	-	-	-	17 871	
прочая – краткосрочные обязательства по аренде офисных помещений	5584	за 2022г.	33 772	-	-	-	-	-	-	33 772	
по расчетам:											
Краткосрочная кредиторская задолженность (<i>по расчетам</i>) – всего в том числе:	5560	за 2023г.	127 739	111 149	-	(127 739)	-	-	-	111 048	
- расчеты с поставщиками и подрядчиками и работниками	5580	за 2022г.	34 598	127 853	-	(34 598)	-	-	-	127 739	
- авансы полученные	5561	за 2023г.	40 362	52 060	-	(40 362)	-	-	-	52 030	
- расчеты по налогам и страховым взносам	5581	за 2022г.	23 839	40 362	-	(23 839)	-	-	-	40 362	
- расчеты по налогам и страховым взносам	5562	за 2023г.	-	-	-	-	-	-	-	-	
- расчеты по налогам и страховым взносам	5582	за 2022г.	-	-	-	-	-	-	-	-	
- расчеты по налогам и страховым взносам	5563	за 2023г.	87 377	59 089	-	(87 377)	-	-	-	59 018	
- расчеты по налогам и страховым взносам	5583	за 2022г.	10 759	87 491	-	(10 759)	-	-	-	87 377	
Итого (долгосрочная и краткосрочная кредиторская задолженность)	5550	за 2023г.	185 416	122 189	-	(173 065)	-	-	-	134 439	
	5570	за 2022г.	123 874	127 853	-	(66 197)	-	X	-	185 416	

(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 (справочно):		1520	111 048	127 739
Расчеты с бюджетом по налогам и сборам	Сальдирование по видам расчетов, бюджетам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	1521	14 978	12 487
Расчеты по социальному страхованию и обеспечению и страховым взносам в бюджет	Сальдирование по видам расчетов, бюджетам и СФР и при необходимости по статьям затрат и поступлений	1522	44 040	74 890
Расчеты с поставщиками и подрядчиками, а также работниками (подотчетными лицами)	Сальдирование по видам расчетов с аналитикой по контрагентам и работникам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	1523	52 030	40 362

Кредиторская задолженность по состоянию на 31.12.2023 в сумме 111 048 тыс. рублей представляет расчеты с работниками и контрагентами (экспертными (оценочными), транспортными, клининговыми, охранными и коммунальными и иными аутсорсинговыми организациями по обслуживанию офисных помещений, архивному хранению документов и судебному представительству, а также арендо-/судо-дателями, операторами почтовой и иной связи (провайдерами услуг) и телекоммуникаций (доступа к интернету) и сервисов облачного ЦОД и технического обслуживания и поддержки информационных систем Службы финансового уполномоченного, платежей за право пользования (лицензии) программными продуктами и справочно-правовыми системами и т.п.) по оплате оказанных ими услуг в ноябре-декабре 2023 года (в связи с поступлением счетов на оплату с первичными учетными документами в январе 2024 года), с работниками (подотчетными лицами) по оплате услуг почтовой связи по отправке корреспонденции 29.12.2023, а также по текущим платежам в бюджет (в виде начисленных, но не уплаченных на конец отчетного периода сумм за 4 квартал 2023 года налога на прибыль организаций в сумме 14 978 тыс. рублей (для сравнения на 31.12.2022 и 31.12.2021 – в сумме 12 487 и 10 759 тыс. рублей) и страховых взносов во внебюджетные фонды за декабрь 2023 года и отложенных платежей по ним за 2 квартал 2022 года¹⁰ в общей сумме 44 040 тыс. рублей (для сравнения, на 31.12.2022 задолженность составила 74 890 тыс. рублей, ранее - отсутствовала). Просроченная кредиторская задолженность отсутствует.

Для сравнения, кредиторская задолженность по состоянию на 31.12.2022, 31.12.2021 и 31.12.2020 (расчеты с контрагентами: аудиторской, экспертными (оценочными), транспортными, клининговыми, охранными, коммунальными и иными аутсорсинговыми организациями, а также арендо-/судо-дателями, операторами: связи, телекоммуникаций и сервисов облачного ЦОД и технической поддержки информационных систем финансового уполномоченного) составляла 127 739, 34 598 и 29 793 тыс. рублей, соответственно.

3.5. Оценочные обязательства

Оценочное обязательство (резерв) сформировано в отношении предстоящих расходов по оплате труда (отпусков работников и финансовых уполномоченных, не использованных ими по состоянию на 31 декабря 2023 года, а также по выплате вознаграждения работникам по итогам работы за 2023 год).

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Остаток на начало года	Признано	Погашено	Списано как избыточная сумма	Остаток на конец периода
Оценочные обязательства, всего (резерв по оплате труда)	5700	34 318	43 159	(34 318)	-	43 159

¹⁰ отсрочка и рассрочка уплаты в бюджет на 2023-2024 гг. для ОКВЭД 69.10 в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.04.2022 № 776 «Об изменении сроков уплаты страховых взносов в 2022, 2023 годах» согласно графику уплаты на январь – май 2024 года.

в том числе:						
Итого резерв ежегодных отпусков с начислениями по:	стр. 1541, ф.0710001	27 774	36 415	(27 774)	-	36 415
выплатам отпускных, в т.ч.:	5701	22 683	29 564	(22 683)	-	29 564
- оплаты отпуска работников	справочно	21 355	26 442	(21 355)		26 442
- оплаты отпуска финансовых уполномоченных	справочно	1 328	3 122	(1 328)		3 122
страховым взносам, в т.ч.:	5702	5 091	6 851	(5 091)	-	6 851
- начисленным на резерв отпусков работников	справочно	4 872	6 332	(4 872)		6 332
- начисленным на резерв отпусков финансовых уполномоченных	справочно	219	519	(219)		519
Итого резерв по выплате премии по итогам работы за год, по:	стр. 1542, ф.0710001	6 544	6 744	(6 544)	-	6 744
- выплате премии работникам по итогам работы за год	5703	5 222	5 352	(5 222)	-	5 352
- начисленным страховым взносам (на резерв по годовой премии работникам)	5704	1 322	1 392	(1 322)	-	1 392

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, всего, в том числе:	6220, ф.0710003	1 519 235	1 823 001
поступления ¹¹ , не подлежащие налогообложению		1 508 879	1 810 344
начисленные платежи (неоплаченные уведомления)		10 356	12 657
Налогооблагаемые поступления ¹² в Фонд (целевые)	6240, ф.0710003	203 735 (254 668 - 20%)	193 494 (241 867 - 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	(2 331 557)	(2 089 294)
проведение экспертиз при рассмотрении обращений	6351, ф.0710003	(241 996)	(257 601)
на содержание финансовых уполномоченных (оплата труда, страхование жизни, медицинское и пенсионное страхование, транспортное обеспечение, командировочные расходы, предусмотренные сметой)	6313 ¹³ , ф.0710003	(131 153)	(114 076)
на функционирование службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного (оплата	6320 ¹⁴ , ф.0710003	(1 849 240)	(1 639 164)

¹¹ Средства, зачисленные в Фонд согласно части 21 пункта 2 статьи 251 НК РФ (взносы ФО без учета возвратов).

¹² Плата третьих лиц, процентные доходы и штрафы согласно условиям договоров, возмещение судебных издержек ответчиком, а также иных расходов АНО «СОДФУ» виновным лицом, после их налогообложения.

¹³ Указанные расходы на содержание финансовых уполномоченных выделены в раздел «Расходы на целевые мероприятия/иные мероприятия» согласно рекомендации аудиторской организации, проводящей аудит в 2022 году.

¹⁴ 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 (включая рассмотрение обращений потребителей), финансовой, бухгалтерской, кадровой документации, обеспечивают делопроизводство (абз. 2 п. 11 ПБУ 4/99, п. п. 24, 36, 37, абз. 3 п. 39 Информации Минфина России № ПЗ-1/2015, письмо Минфина России от 24.01.2011 № 07-02-18/01).*

трудо работников, аренда и содержание офисов, транспортное обеспечение, содержание и эксплуатация ТКС и информационных систем, систем информационной безопасности, АХР и др., предусмотренные сметой)			
остаток неиспользованных целевых средств Фонда финансирования, предназначенных для финансового обеспечения уставной некоммерческой деятельности	6400, ф.0710003 1350, ф.0710001	1 856 633	2 463 542
Справочно: остаток фонда движимого имущества (основных средств и НМА) (*с учетом корректировок при переходе на ФСБУ 6/2020 в 2021 году)	1360, ф.0710001	60 336	62 146

Сумма поступлений в Фонд за 2023 год *после налогообложения* (показатель за 2023 год по строке 6240 Отчета о целевом использовании средств) в размере 203 735 тыс. рублей относится на увеличение средств целевого финансирования при составлении годовой бухгалтерской отчетности за отчетный период (для сравнения, за 2022, 2021 и 2020 гг. значение показателя составило 193 494, 140 789 и 160 273 тыс. рублей, соответственно).

Общая сумма оказанных услуг экспертными (оценочными) организациями за 2023 год (показатель на 31.12.2023 по строке 6351 Отчета о целевом использовании средств) составила 241 996 тыс. рублей (для сравнения, за 2022, 2021 и 2020 гг. на сумму 257 601, 275 258 и 343 848 тыс. рублей, соответственно).

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>	2023	814 / 1	1 508 879	(2)	1 508 877
		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	2023	2978 / 36	46 458	(1 335)	45 123
		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 и расчетных счетах (полученные)	2023	234/3	209 498	(524)	208 974
		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 2023 году	1 762 974
					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		Поступления и затраты	Изменения за период				На конец периода	
			себестоимость	величина резерва под снижение стоимости		себестоимость	резерв под снижение стоимости	убытков от снижения стоимости	оборот запасов между их группами (видами)	себестоимость	величина резерва под снижение стоимости
Запасы – всего	5400	за 2023г.	-	-	9 647	(9 647)	-	-	X	-	-
в том числе:	5420	за 2022г.	-	-	8 923	(8 923)			X		
Сырье, материалы и другие аналогичные ценности	5401	за 2023г.	-	-	9 647	(9 647)	-	-	-	-	-
	5421	за 2022г.	-	-	8 923	(8 923)	-	-	-	-	-

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 60 до 304 дней с ежемесячным начислением процентов от 8,02 до 16,77 годовых (для сравнения, в 2022 году – от 7,41% до 10,15%, в 2021 году от 3,9% до 8,5%). 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 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	за 2023г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5311	за 2022г.	100 000	-	-	(100 000)	-	-	-	-	-
в том числе: депозиты	5302	за 2023г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5312	за 2022г.	100 000	-	-	(100 000)	-	-	-	-	-
Краткосрочные – всего	5305	за 2023г.	2 559 900	-	5 580 000	(6 239 900)	-	-	-	1 900 000	-
	5315	за 2022г.	2 420 000	-	3 654 900	(3 515 000)	-	-	-	2 559 900	-
в том числе: депозиты	5306	за 2023г.	2 559 900	-	5 580 000	(6 239 900)	-	-	-	1 900 000	-
	5316	за 2022г.	2 420 000	-	3 654 900	(3 515 000)	-	-	-	2 559 900	-
Финансовых вложений - итого	5300	за 2023г.	2 559 900	-	5 580 000	(6 239 900)	-	-	-	1 900 000	-
	5310	за 2022г.	2 520 000	-	3 654 900	(3 615 000)	-	-	-	2 559 900	-

Информация о депозитных вкладах в кредитных организациях по состоянию на 31.12.2023:

№ п/п	Наименование банка	Сумма (в тыс. рублей)	Срок размещения (в днях)
1.	АО «Альфа-Банк»	100 000	217
		200 000	60
2.	Банк ГПБ (АО)	100 000	304
		100 000	190
		100 000	203
3.	ПАО Сбербанк	1 000 000	138
4.	ПАО Росбанк	100 000	63
		100 000	68
		100 000	216
Итого		1 900 000	

Руководитель АНО «СОДФУ»
28 февраля 2024 года



Handwritten signature

Крайнова О.И.

