

«Шаг вперед!»

Форум страховых
предпринимателей



**АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ**

54-ФЗ Ключевые термины и понятия

Контрольно-кассовая техника (ККТ) - компьютерные устройства, обеспечивающие запись и хранение фискальных данных в фискальных накопителях, формирующие фискальные документы, обеспечивающие передачу фискальных документов в налоговые органы через оператора фискальных данных (далее - ОФД) и печать фискальных документов на бумажных носителях. В понятие входят три типа технических решений:

- портативная он-лайн касса
- фискальный накопитель (для тех, кто модернизирует кассы старого образца)
- облачная он-лайн касса

Оператор фискальных данных (ОФД) - организация, получившая в соответствии с законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники разрешение на обработку фискальных данных.

Фискальный накопитель - программно-аппаратное шифровальное (криптографическое) средство защиты фискальных данных в опломбированном корпусе, содержащее ключи фискального признака.

- ФН обеспечивает возможность формирования фискальных признаков,
- запись фискальных данных в некорректируемом виде (с фискальными признаками),
- их энергонезависимое долговременное хранение,
- проверку фискальных признаков,
- расшифровывание и аутентификацию фискальных документов, подтверждающих факт получения оператором фискальных данных фискальных документов, переданных контрольно-кассовой техникой, направляемых в контрольно-кассовую технику оператором фискальных данных (далее - подтверждение оператора),
- а также обеспечивающее возможность шифрования фискальных документов в целях обеспечения конфиденциальности информации, передаваемой оператору фискальных данных.

Электронные платежи – все расчеты НЕ наличными деньгами. Термин «безналичные средства платежа» выходит из оборота.

Реестр ККТ, реестр ФН - реестры, в которых хранятся сведения о каждом изготовленном экземпляре ККТ и ФН (заполняются производителями ККТ и ФН). Производитель, выпустив устройство, сразу же передает заводские номера ККТ и ФН и другие данные в электронном виде в реестры ККТ и ФН. Оба реестра доступны с сайта ФНС — перед регистрацией ККТ можно сверить заводской номер кассы и заводской номер ФН, чтобы убедиться, что устройства находятся в реестре.

Кабинет ККТ - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте ФНС nalog.ru. В кабинете ККТ пользователь сможет самостоятельно зарегистрировать или перерегистрировать ККТ.

54-ФЗ Ключевые термины и понятия

Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники;

Пользователь - организация или индивидуальный предприниматель, применяющие контрольно-кассовую технику при осуществлении расчетов;

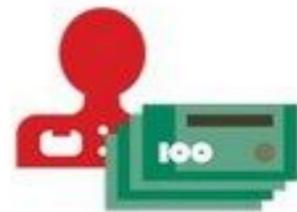
Расчеты - прием (получение) и выплата денежных средств наличными деньгами и (или) в безналичном порядке за товары, работы, услуги, В целях настоящего Федерального закона под расчетами понимаются также прием (получение) и выплата денежных средств в виде предварительной оплаты и (или) авансов, зачет и возврат предварительной оплаты и (или) авансов, предоставление и погашение займов для оплаты товаров, работ, услуг (включая осуществление ломбардами кредитования граждан под залог принадлежащих гражданам вещей и деятельности по хранению вещей) либо предоставление или получение иного встречного предоставления за товары, работы, услуги; (в ред. Федерального закона от 03.07.2018 N 192-ФЗ)

54-ФЗ Базовый процесс



Что отличает процесс сделки в страховании?

- ✓ Момент выпуска продукта (полиса) и его акцепта клиентом (страхователем) не совпадают во времени и пространстве
- ✓ Возможна трансформация продукта по цене и наполнению в ходе сделки (для сложных продуктов)
- ✓ «От имени и за счет СК», но силами разных типов посредников
- ✓ Два момента «подтверждения» сделки - прием оплаты от страхователя vs поступление денег/документов в СК



Покупатель



Продавец

с онлайн-кассой

**Кто это в
страховании?**

Какие документы определяют порядок применения ККТ в страховой отрасли?

54-ФЗ « О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в РФ (ред. 25.12.2018)

Законопроект № 682709-7
«О внесении изменений в 54 ФЗ»
(29.05.19 одобрен СФ)

Разъяснительные письма МинФина

от 4 сентября 2017 г.
N 03-01-15/56619
от 4 июля 2018 г.
N 03-01-15/46377
от 29 ноября 2018 г.
N 03-01-15/77651

Ответы на запросы ВСС от 29 марта 2019 г.
N АС-4-20/5728

Ответы на прямые запросы Страховых компаний и иных страховых организаций

Он-лайн
кассы

Новые
участники

Новые
требования к
чекам



2016
03 Июля

2017
01 Июля

2018
01 Июля

2019
01 Июля

2021
01 Февраля

Старый порядок
применения ККТ

Общая система
налогообложения

ЕНВД, УСН, Патент
(только торговля
и общепит, кроме
самозанятых ИП)

ЕНВД, УСН,
Патент (все
остальные, кроме
освобождённых)

Обязанность всех пользователей ККТ
без исключения передавать в чеках
и БСО данные о наименовании
товаров и услуг

Текущий этап

03 Июля
2016

01 Июля
2017

01 Июля
2018

01 Июля
2019

01 Февраля
2021

29.05.2019

Рассмотрение закона на заседании Совета Федерации

закон одобрен (Дата направления уведомления в Государственную Думу 29.05.2019; Дата направления Президенту Российской Федерации 29.05.2019) 169-СФ

Постановление Совета Федерации

СТАДИИ РАССМОТРЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ДУМА

СОВЕТ ФЕДЕРАЦИИ

ОПУБЛИКОВАНИЕ

ПРЕЗИДЕНТ

Законопроект №682709-7
О внесении изменений в ФЗ «О применении ККТ при осуществлении расчетов в РФ»

Важные аспекты для

нас

**Применение ККТ ВНЕ МЕСТА
ПРОДАЖИ и
«удаленная фискализация»**

5.6. Пользователи вправе применять контрольно-кассовую технику..., расположенную **вне места** совершения расчетов, в следующих случаях:

...
2) при осуществлении расчетов по месту выполнения работы и (или) оказания услуги, которые выполняются (оказываются) **пользователем** вне торгового объекта, торгового места, здания, строения, сооружения и их частей и (или) земельного участка, используемых пользователем для выполнения работ и (или) оказания услуг на правах собственности, аренды или иных законных основаниях;

**Статус агентов ИП без найма в
отношении поправки про
«фискальные каникулы»**

Статья 2

1. Установить, что индивидуальные предприниматели, не имеющие работников, с которыми заключены трудовые договоры, при реализации товаров собственного производства, выполнении работ, оказании услуг вправе не применять контрольно-кассовую технику при расчетах за такие товары, работы, услуги до 1 июля 2021 года.

2. Указанные в части 1 настоящей статьи индивидуальные предприниматели в случае заключения трудового договора с работником обязаны в течение тридцати календарных дней с даты заключения такого трудового договора зарегистрировать контрольно-кассовую технику.

**Требования к чеку +
«место расчетов»**

5.7... Обязанность по выдаче (направлению) покупателю (клиенту) кассового чека, может быть исполнена пользователем одним из следующих способов:

1) путем направления покупателю (клиенту) в момент расчета на абонентский номер либо адрес электронной почты ...предоставленные покупателем (клиентом) пользователю до совершения расчета, сведений в электронной форме, позволяющих идентифицировать такой кассовый чек

- 1) **наименование клиента или страхователя (наименование организации, ФИО (при наличии) ИП или ФЛ);**
- 2) **ИНН клиента или страхователя (при отсутствии у ФЛ ИНН - серия и номер паспорта такого ФЛ)**

Ключевые параметры, определяющие практику применения ККТ для различных сценариев



Какой тип агента?



Момент фискализации?



Кто фискализирует - СК или агент?



Что является местом расчетов (в т.ч. указывается в чеке)?



Санкции - кто отвечает за выдачу чека клиенту?

Категории агентов, выделяемые в контуре 54 ФЗ

**Агент ФЛ
на прямом АД**



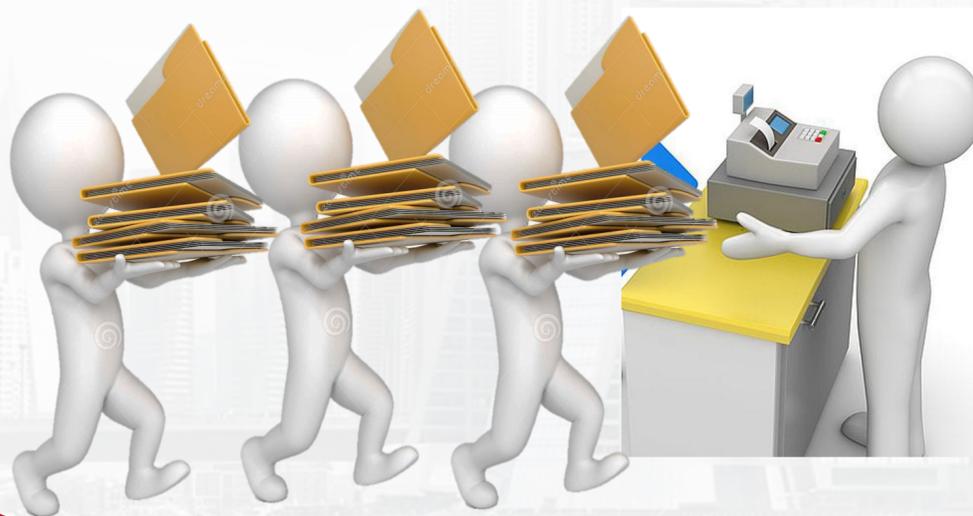
**Агент ИП
без наемных сотрудников**



ВАЖНО!
Понятие «субагент»
сотрудник на ГПХ
в законе на текущий момент
НЕ ЗАФИКСИРОВАНО!

**Агент ИП с сотрудниками
и агенты-ЮЛ**

(за исключением кредитных организаций)



Типы взаиморасчетов, выделяемых в контуре 54 ФЗ



**Наличные
взаиморасчеты с
агентом**

*** и иные  пользу
агента**

Оплата наличными по квитанции
Оплата на р\с агента



Применяет ККТ - Агент
(за исключением агентов ФЛ на прямых Ад с СК)
**Чек - от имени СК
либо от имени Агента**

Пр. Агент-ЮЛ, пролонгация Каско Дай 5 + ОСАГО, клиент выбрал оплату по ссылке. Чек направляется клиенту по эл почте от имени СК

В зависимости от того, на кого зарегистрирована применяемая ККТ
У агентов ИП и ЮЛ есть выбор!



**Прямые платежи от
клиента в СК**



Оплата картой через iBox
Оплата по реферальной ссылке
Оплата по счету клиента



Применяет ККТ - СК
Чек - от имени СК
ВСЕГДА!

Агент- физ лицо (нал)

За фискализацию продаж агентов ФЛ полностью отвечает Страхования компания

Тип фискализации

Момент фискализации

Требования по ККТ

Место расчетов

Ключевые изменения

Чек от имени СК Страхователю направляется из СК

в момент поступления в СК д/с от Агента (24 часа)

ККТ Агент **НЕ использует Ответственность СК**

Всегда адрес СК

Обязательно указание данных:
- ИНН или паспорт;
- email или моб. телефон

В АльфаПолис - в момент оформления договора.
Вне АльфаПолис - укажи в квитанции и реестре

При получении наличных от Страхователя выдай квитанцию Е7 (= расписка агента)

Инкассация - строго по реестру из АльфаПолис



1.

- ✓ Получаем данные клиента для оформления полиса и направления фискального чека
 - ✓ Уточняем способ оплаты
- АльфаПолис:**
- ✓ Оформляем полис
 - ✓ Указываем данные для фискального чека (ИНН, паспорт, e-mail и/или моб. тел)
 - ✓ Оформляем квитанцию

- ✓ проверяем данные для направления фискального чека
- ✓ принимаем оплату
- ✓ выдаем полис и квитанцию

2.



3.

Инкассируюсь по реестру АльфаПолис

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ



Приложение к счету № OSAGO4932-01681864-9 от 13.05.2019

Стр.	Имя	Номер	Датум и сумма оплаты		Сумма к оплате
			Дата оплаты	Сумма к оплате	
4932	ООО		04.04.2019	4435.58	
4933	Сиди		04.04.2019	6265.62	
9			06.04.2019	5406.08	
		740004	25.04.2019	17114.24	
			19.05.2019	4392.96	
			24.04.2019	8945.66	
	Иванов Е. А.	7028 74 А7	28.04.2019	8945.66	
	Иванов Е. А.	7028 74 А7	28.04.2019	7028.74	
	Иванов Е. А.	7028 74 А7	27.05.2019	5106.82	
				Итого:	67841.36

Направление чека Страхователю на e-mail или моб. телефон

5.



«АС» - передача данных об операции и клиенте

4.



Норма «ОТ ИМЕНИ И ЗА СЧЕТ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ»

Поправка Оленикова - попытка закрепить прямо в 54 ФЗ норму «от имени и за счет СК» для страховых агентов не прошла

**Агент ИП и ЮЛ применять ККТ должен в обязательном порядке,
Ответственность за применение - на агенте**

**Пользователь ККТ – организация или ИП, ПРИМЕНЯЮЩИЕ ККТ при взаиморасчетах
НЕТ слов про РЕГИСТРАЦИЮ**

Учитывая изложенное, при оказании услуг агентом контрольно-кассовая техника применяется в обязательном порядке и, соответственно, регистрировать контрольно-кассовую технику обязан агент.

Вместе с тем в соответствии с вышеуказанным пунктом по сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет принципала, права и обязанности возникают непосредственно у принципала. В таком случае контрольно-кассовая техника применяется принципалом и, соответственно, регистрировать контрольно-кассовую технику обязан принципал.

Таким образом, при приеме агентом – индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, работающим от имени и за счет страховщика, денежных средств в оплату страховой премии, применять контрольно-кассовую технику должен страховщик. В то время как, при оказании услуг агентом – индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, действующим от своего имени и за счет страховщика, обязанность применять и, соответственно, регистрировать контрольно-кассовую технику возникает у агента. В свою очередь, Федеральный закон № 54-ФЗ не содержит положений, ограничивающих санкционированный доступ третьих лиц к контрольно-кассовой технике, в том числе передачу им контрольно-кассовой техники. Данная позиция изложена в письме Минфина от 21.08.2018 № 03-01-15/59331.

Большинство агентских договоров на рынке – в конструкции Поручительства - от имени и за счет СК

54 ФЗ не содержит положений, ограничивающих доступ 3х лиц к ККТ

Ответ на запрос АС вх. № 1715/057220 от 9.04.19



По совокупности факторов агенты ИП и ЮЛ могут выбрать: либо использование решений СК либо регистрация ККТ на себя. Ответственность за применение ККТ - сохраняется на агенте.

ЮЛ и ИП с сотрудниками (нал)

Тип фискализации

чек Страхователю направляется либо с реквизитами СК либо агента (по выбранному сценарию фискализации)

Момент фискализации

в момент расчетов Агента (представителя агента) со Страхователем

Требования по ККТ

Агент применять ККТ обязан.
- либо решение СК
- либо собственная ККТ

Место расчетов

Касса СК - адрес СК
Касса агента - адрес офиса продаж агента

Ключевые изменения

Выбрать сценарий фискализации - решения СК или свое.
Подписать ДС

Формирование фискального чека - в момент расчетов со страхователем
Норма 24 часа - ПРИМЕНЯЕТСЯ

У агента - обязанность выдать чек Страхователю в момент расчетов

Ответственность за неприменение ККТ (= невыдачу чека) - на агенте



ИП без сотрудников - как определить сценарий фискализации?

«Фискальные» каникулы до 01.07.21

...Установить, что индивидуальные предприниматели, не имеющие работников, с которыми заключены трудовые договоры, при реализации товаров собственного производства, выполнении работ, оказании услуг вправе не применять контрольно-кассовую технику при расчетах за такие товары, работы, услуги до 1 июля 2021 года.

Сценарий фискализации агента ФЛ

Агент-ИП



Без сотрудников на трудовых договорах

Не попадают по исключение

...Страховые агенты ИП занимаются посреднической деятельностью и реализуют страховые продукты от имени и за счет СК.

Признаки собственного производства товаров/услуг - отсутствуют.

Как следствие нет оснований не применять контрольно-кассовую технику при расчетах за такие товары, работы, услуги до 1 июля 2021 года.

Сценарий фискализации Агентов ИП и ЮЛ

Административная ответственность за неиспользование ККТ

Контроль и надзор за соблюдением порядка применения ККТ организациями и ИП осуществляют **налоговые органы**.

Ответственность за неприменение ККТ (часть 2 статьи 14.5 КоАП РФ):

- Для должностных лиц и ИП – штраф от $\frac{1}{4}$ до $\frac{1}{2}$ размера суммы расчета, осуществленного без ККТ, но не менее 10 000 рублей;
- Для ЮЛ – от $\frac{3}{4}$ до одного размера суммы расчета, осуществленного с использованием наличных денежных средств и (или) электронных средств платежа без применения ККТ, но не менее 30 000 рублей.

За повторное совершение того же правонарушения предусмотрена более серьезная ответственность:

- Для должностных лиц и ИП – дисквалификация на срок от 1 года до 2-х лет;
- Для ЮЛ – приостановление деятельности на срок до 90 суток.

Агент ИП/ЮЛ - если хочу свое решение?

План действий по регистрации кассового аппарата

1. Приобретение портативных/аренда облачных ККТ с фискальным накопителем на 36 месяцев

https://www.nalog.ru/rn77/related_activities/registries/reestrkkt/

Важно! Перед покупкой проверьте само ККТ и фискальный накопитель в реестре ФНС

https://www.nalog.ru/rn77/related_activities/registries/reestr_fiscal/

2. Заключение соглашения с оператором фискальных данных (ОФД)

Важно! Проконсультируйтесь с поставщиком касс - часто у них есть пакетные решения

https://www.nalog.ru/rn39/related_activities/registries/fiscaloperators/

3. Постановка на учёт в ФНС, которую можно осуществить несколькими способами:

Лично;

Через представителя по нотариально заверенной доверенности;

По почте;

С помощью квалифицированной электронной подписи (КЭП).

4. Заведение ККТ в ЛК пользователя ОФД в течение 30 дней с момента регистрации

Как правило на сайте провайдера ОФД есть подробная инструкция и тестовая зона

ПК.
5. Настройка ККТ по платежным реквизитам

До 1.07.2019г. ИП на ЕНВД и ПСН, купившие онлайн-кассу и поставившие ее на учет в ФНС в определенные сроки, могут уменьшить налоги, оформив вычет. Право уменьшить налоги ИП, применяющим онлайн-кассы, дает Федеральный закон от 27.11.2017 № 349-ФЗ. Налоговый вычет может составить до 18 000 руб. на каждый экземпляр техники

План действий по регистрации в ФНС



Этап 1. Подача заявления на регистрацию ККТ

Регистрация ККТ осуществляется в налоговом органе. Организации и индивидуальные предприниматели могут по своему усмотрению подать заявление (п. 1, 10 ст. 4.2 Закона № 54-ФЗ): в любую территориальную инспекцию в бумажном виде (Приложение 1 к приказу ФНС России от 29.05.2017 № ММВ-7-20/484@);

в электронной форме через кабинет ККТ. Заявление подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью. При этом датой подачи заявления в электронной форме является дата его размещения в кабинете ККТ. Формат заявления приведен в приказе ФНС России от 12.04.2017 № ММВ-7-6/304.



Этап 2. Отчет о регистрации ККТ

В фискальный накопитель необходимо записать (п. 3 ст. 4.2 Закона № 54-ФЗ): регистрационный номер ККТ, который инспекция сообщает не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления о регистрации;

полное наименование организации или ФИО (при его наличии) предпринимателя;

сведения о ККТ, в том числе о фискальном накопителе;

иные сведения, необходимые для формирования отчета о регистрации или отчета об изменении параметров регистрации.

После этого необходимо сформировать отчет о регистрации (отчет об изменении параметров регистрации) и передать его контролерам. Это следует сделать не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от налогового органа регистрационного номера. Передать отчет можно следующим образом:

на бумажном носителе;

через кабинет ККТ;

через оператора фискальных данных.



Этап 3. Регистрация ККТ

Сведения, указанные в заявлении о регистрации ККТ, налоговая инспекция вносит в карточку регистрации ККТ и журнал учета. Именно дата формирования карточки регистрации ККТ является датой регистрации ККТ. На это инспекции отводится десять рабочих дней с даты подачи заявления.

Такая карточка направляется налогоплательщику в электронной форме через (п. 7, 11 ст. 4.2 Закона № 54-ФЗ):

кабинет ККТ;

оператора фискальных данных.

Налогоплательщик, получивший карточку регистрации ККТ в электронной форме вправе получить такую карточку в бумажном виде (п. 12 ст. 4.2 Закона № 54-ФЗ).

Виды касс, применяемых в контуре 54-ФЗ



Портативная онлайн-касса

Портативная онлайн-касса - является усовершенствованием фискального регистратора — полученные данные она передаёт сразу оператору фискальных данных, который их обрабатывает и направляет в налоговую службу. Физически устанавливается на точке продаж или передается продавцу-курьеру

Диапазон стоимости с ФН на 36 мес от 10 до 30 тыс р.

Емкость касс для конкретного бизнеса рассчитывается по прогнозу кол-ва фискальных операций

Функции онлайн-кассы, которые отличают её от классического кассового аппарата:

- ✓ постоянное подключение к сети Интернет — беспроводное через Wi-Fi или кабельное;
- ✓ отправка электронных копий чеков об операциях в фискальные органы и покупателю;
- ✓ добавление QR-кода на чек;
- ✓ наличие фискального накопителя;
- ✓ связь и согласование с фискальными органами



Облачная онлайн-касса



Облачная онлайн-касса (ОК) — это программное обеспечение (далее ПО) для удаленного контроля и ведения торговой точки.

По принципу применения ОК бывают:

1. Подключаемые к физическому фискальному регистратору.
2. Виртуальными. Выполняют функции онлайн-кассы, при этом вся информация хранится на облачном сервере.

Аренда кассы у производителя: 1500 - 3000 руб./месяц и 36 тысяч руб. за год, платится вся сумма сразу за год.

Касса не находится у агента, а находится у производителя

Пример заполнения чека с ККТ Агента

Ст. 4.7. «Требования к кассовому чеку и бланку строгой отчетности»
ФЗ "О применении ККТ при осуществлении расчетов в РФ" от 22.05.2003 N 54-ФЗ с учетом Приказа ФНС от 21.03.2017 г

Дополнительно с 01.07.2019г для потребителей фин услуг:

- 1) наименование клиента или страхователя (наименование организации, ФИО ИП или ФЛ);
- 2) ИНН клиента или страхователя (при отсутствии у ФЛ ИНН - серия и номер паспорта такого ФЛ)

В чеках агентов дополнительно к нижеперечисленным полям добавляются поля с тегами
1057 (1222 АГЕНТ или ПОВЕРЕННЫЙ)
1224 (1171 телефон поставщика и 1225 наименование поставщика)
1226 ИНН поставщика



ἰḃēēàç ÓÍÑ
è ìò 21.03.2017 N ì

хâê 54-Ôç

данные
Страховате
ля

Предмет
расчета

данные
Агента

данные
Поставщика
(«АС»)

Кассовый чек
ООО «АГЕНТ»
04.04.2019 12:26

ИТОГО	4941.60
Наличными:	4941.60
ФИО: Покупатель Иван Иванович	
Паспорт: 4567 987654	
Электронный адрес покупателя: pokupatel@osago.ru	
Оплата полиса 5014861488	
1 x 4941.60	4941.60
Итого без НДС:	4941.60
ФП: 2151289988	
Смена: 123	
Номер чека за смену: 122	
N ФД: 26447	
Приход	
Регистрационный номер ККТ: 0001483280062763	
Номер автомата: 3010001	
N ФН: 9285000100115573	
СНО: ОСН	
Кассир: Посредникова М.В.	
Агент: ООО «Агент»	
ИНН агента: 7704374580	
Адрес агента: 127287, г. Москва, ул. 2-я Хуторская, д.31А	
Поставщик	
Акционерное общество "АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ"	
ИНН: 7713056834	
Телефон поставщика: +7(495)788-0-999	
Адрес электронной почты отправителя чека: no-reply@ofd-yarus.ru	
Сайт ФНС: www.nalog.ru	
Код формы ФД: 3	
Версия ФД: 1.05	

Организационные задачи по вхождению сети в процессы фискализации:



До 21.06.2019

- ✓ Анкетирование агентов в Альфа-Полисе - выбор сценария фискализации и фиксация категории агента.
- ✓ Индивидуальные логины для всех пользователей у КАЖДОГО агента с фиксацией ФИО, индивидуального e-мейла и моб телефона.
- ✓ 100% агентов маршрутизированы на информационный портал и ознакомлены с материалами



До 01.07.2019

- ✓ Подписание ДС с агентами
- ✓ Включение ЛПР в группы поддержки комплайентс
- ✓ Организация обучения субагентов использования функционала фискализации АП (для тех, кто выберет наше решение)

Поддержка агентов по вопросам комплайенс
(54 ФЗ, стандарты ВСС, проверки надзорных
органов):



**В группе ватсап «АльфаАгент.
Комплайенс»,**

<https://chat.whatsapp.com/Flv6DAiaKpuA3LN7W2d8rq>
ссылка приглашение.



**В группе Facebook «Форум страховых предпринимателей ШАГ
ВПЕРЕД»,**

ссылка: <https://www.facebook.com/groups/infoforumregion/>

**Все материалы размещаются и
актуализируются на <https://alfapolis.ru/education/>
информационном портале:**



ОТВЕЧАЕМ НА ВАШИ ВОПРОСЫ