



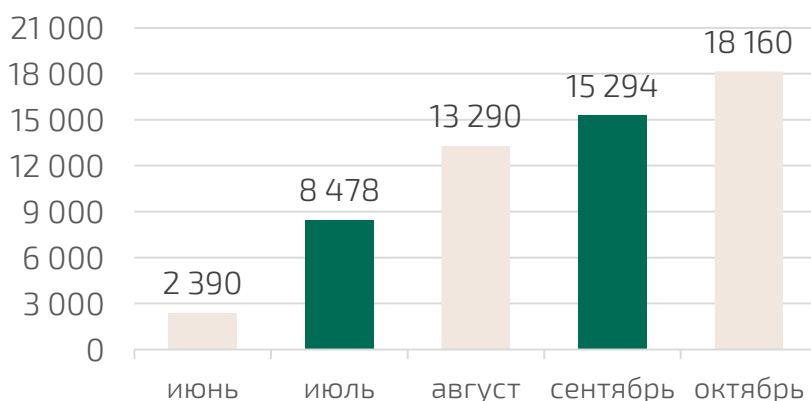
Служба финансового уполномоченного

**СВЕДЕНИЯ О
ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЯХ**

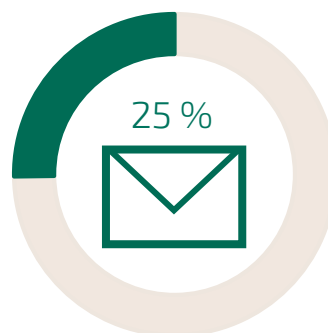
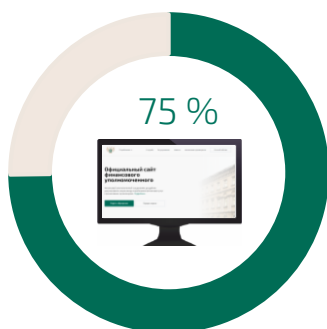
Октябрь 2019 года

В октябре 2019 года в АНО «СОДФУ» поступило 18 160 обращений, что в 1,2 раза превышает количество обращений, поступивших в АНО «СОДФУ» в сентябре 2019 года (15 294 обращения).

В среднем в день в октябре 2019 года в АНО «СОДФУ» поступало 790 обращений, что в 1,1 раза превышает среднее количество обращений, поступавших в АНО «СОДФУ» в сентябре 2019 года.

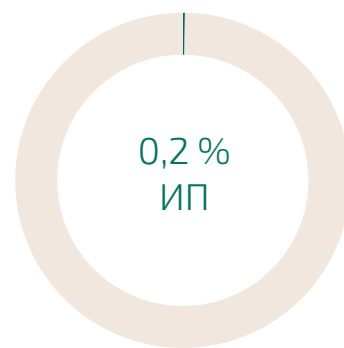
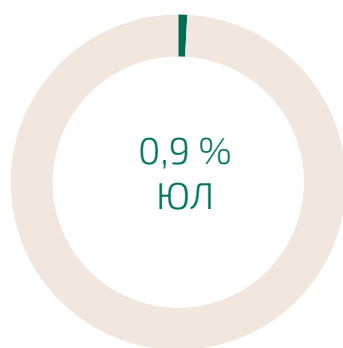
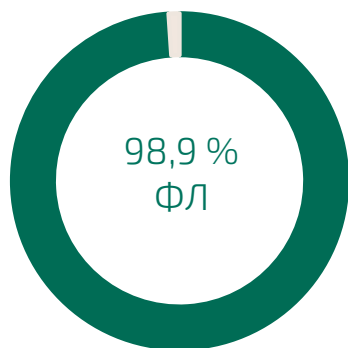


Из 18 160 поступивших в октябре 2019 года обращений 13 584 обращения (75%) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 4 576 обращений (25%) – нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».



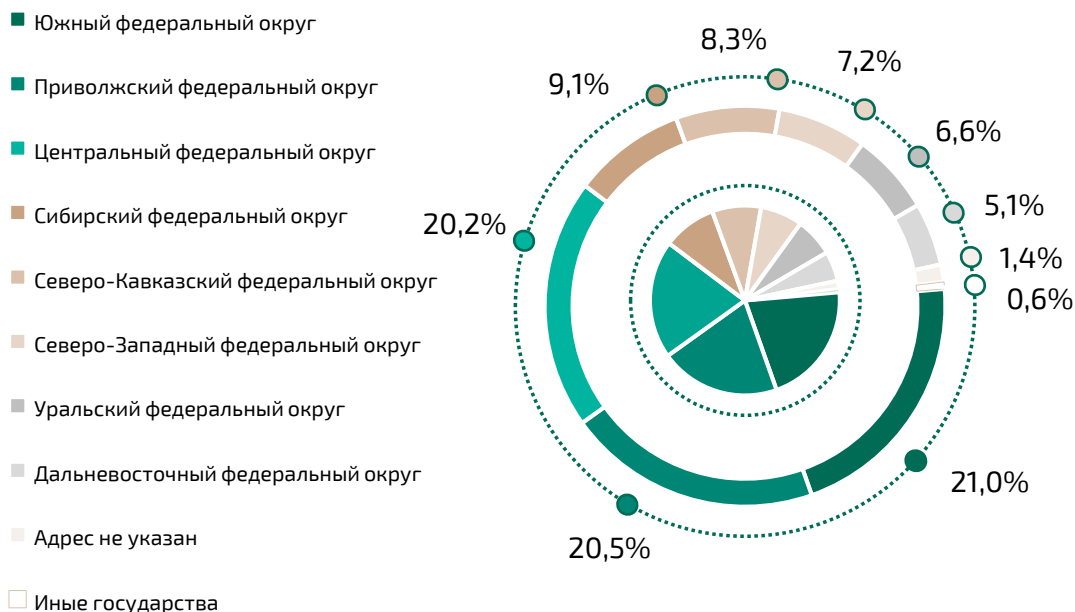
За октябрь 2019 года личный кабинет зарегистрировали 11 553 заявителя, из них:

- Физические лица – 11 431;
- Юридические лица – 99;
- Индивидуальные предприниматели – 23.



В октябре 2019 года лидирующие позиции по количеству поступивших обращений занимают Южный федеральный округ (3 810 обращений, 21,0 % от общего количества обращений), Приволжский федеральный округ (3 725 обращений, 20,5 % от общего количества обращений) и Центральный федеральный округ (3 665 обращений, 20,2 % от общего количества обращений).

Федеральный округ	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	3 810	21,0
Приволжский федеральный округ	3 725	20,5
Центральный федеральный округ	3 665	20,2
Сибирский федеральный округ	1 658	9,1
Северо-Кавказский федеральный округ	1 515	8,3
Северо-Западный федеральный округ	1 310	7,2
Уральский федеральный округ	1 198	6,6
Дальневосточный федеральный округ	924	5,1
Адрес не указан	254	1,4
Иные государства	101	0,6
Общий итог	18 160	100,0



При этом наибольшее количество обращений поступило от заявителей, проживающих в Краснодарском крае, Республике Башкортостан, Нижегородской области, Москве и Ростовской области.

Федеральный округ	Субъект Российской Федерации	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	Краснодарский край	1 937	10,7
Приволжский федеральный округ	Республика Башкортостан	947	5,2
Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	774	4,3
Центральный федеральный округ	Москва	743	4,1
Южный федеральный округ	Ростовская область	725	4,0
Северо-Кавказский федеральный округ	Республика Дагестан	619	3,4
Южный федеральный округ	Волгоградская область	610	3,4
Центральный федеральный округ	Московская область	568	3,1
Сибирский федеральный округ	Новосибирская область	459	2,5
Центральный федеральный округ	Воронежская область	452	2,5

ТОП-10 субъектов Российской Федерации по количеству поступивших обращений



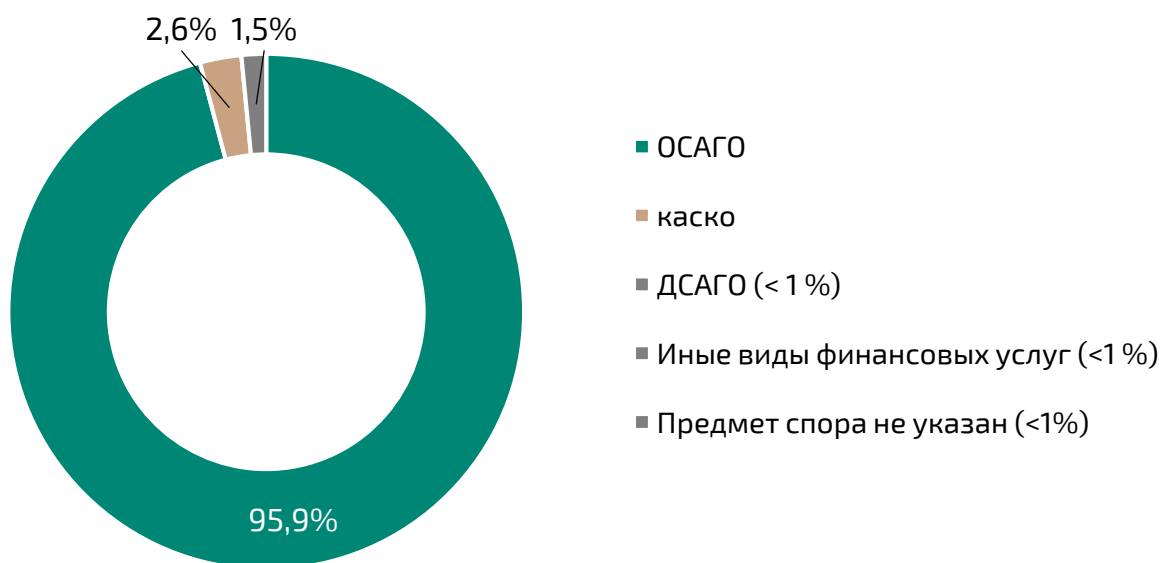
За октябрь 2019 года поступили обращения в отношении 75 страховых организаций, 11 кредитных организаций, 2 кредитных потребительских кооперативов, а также 4 организации, осуществляющие иные виды деятельности.

Распределение тематик обращений в октябре 2019 года осталось без изменений. По-прежнему лидирующую позицию занимают споры, связанные со страховым возмещением по договорам ОСАГО (95,9 %), из них наибольшее количество (34,7 %) связано с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
ОСАГО	17 408	95,9
Несогласие с размером страхового возмещения	6 298	34,7
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	5 205	28,7
Отказ в выплате страхового возмещения	4 646	25,6
Иное	1 139	6,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	120	0,6
каско	472	2,6
Отказ в выплате страхового возмещения	158	0,9
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	108	0,6
Несогласие с размером страхового возмещения	104	0,6
Иное	78	0,4
Несогласие с качеством выполненного ремонта	24	0,1
ДСАГО	42	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	15	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	13	0,07
Отказ в выплате страхового возмещения	12	0,07
Иное	2	0,01

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
Иные виды финансовых услуг	183	1,0
Иное	60	0,3
Страхование имущества	32	0,2
Страхование жизни	23	0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	23	0,1
Страхование от несчастных случаев и болезней	21	0,1
Банковские услуги	17	0,1
Услуги кредитования	4	0,02
Страхование ответственности туроператоров	3	0,02
Предмет спора не указан	55	0,3
Общий итог:	18 160	100,0

Обращения, поступившие в октябре 2019 года
в разрезе финансовых услуг:



Средний размер требований заявителей в октябре 2019 года уменьшился на 1 % и составил 212 991 рубль (в сентябре 2019 года - 215 093 рубля).

В адрес финансовых организаций в октябре 2019 года направлено 10 312 запросов о предоставлении дополнительной информации, от финансовых организаций получено 7 275 ответов (70,54 %).

Всего в октябре 2019 года по результатам рассмотрения обращений, поступивших за период с 03.06.2019 по 31.10.2019, финансовым уполномоченным принято 7 143 решения, из них в 3 948 случаях (55 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 3 195 случаях (45 %) потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

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

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Для, %
ОСАГО	6 987	97,8
Несогласие с размером страхового возмещения	2 675	37,4
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	2 024	28,3
Отказ в выплате страхового возмещения	1 768	24,8
Иное	468	6,6
Несогласие с качеством выполненного ремонта	52	0,7
каско	144	2,0
Отказ в выплате страхового возмещения	41	0,6
Несогласие с размером страхового возмещения	40	0,6
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	33	0,5
Иное	23	0,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	7	0,1
ДСАГО	12	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	5	0,07
Отказ в выплате страхового возмещения	3	0,04
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	3	0,04
Иное	1	0,01
Общий итог	7 143	100,0

Из 18 160 обращений потребителей финансовых услуг, поступивших в октябре 2019 года 7 040 обращений не приняты финансовым уполномоченным к рассмотрению:

Из 7 040 обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению:

1) по 4 661 обращению направлены отказы по основаниям, предусмотренным статьей 19 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ)

Основания для отказа	Количество, шт.
Заявитель предварительно не обратился в финансовую организацию	3 617
Сумма требований более 500 тыс. руб. и/или финансовая организация не включена в реестр либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным	744
Финансовая организация исключена из реестра (перечня)/у финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия/ финансовая организация ликвидирована (находится в процессе ликвидации) либо прекратила свою деятельность	98
Прошло более трех лет	95
Уже имеется решение финансового уполномоченного либо соглашение между сторонами по такому же спору и основанию	44
Дело находится на рассмотрении в суде либо уже рассмотрено судом по такому же спору и основанию	27
Обращение по таким же требованиям уже принято финансовым уполномоченным к рассмотрению по ранее поступившему обращению	22
Вопросы в обращении связаны с компенсацией морального вреда и/или возмещением убытков в виде упущенной выгоды	6
Текст обращения не поддается прочтению	4
Вопросы в обращении связаны с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями и/или о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации	2

Основания для отказа	Количество, шт.
Вопросы в обращении связаны с банкротством физических/юридических лиц	2

2) по 2 315 обращениям направлены разъяснения порядка подачи обращения финансовому уполномоченному в соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ, а также по 64 обращениям направлены разъяснения в связи с отсутствием оплаты за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц.



АНО «СОДФУ»

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

info@finombudsman.ru

www.finombudsman.ru