

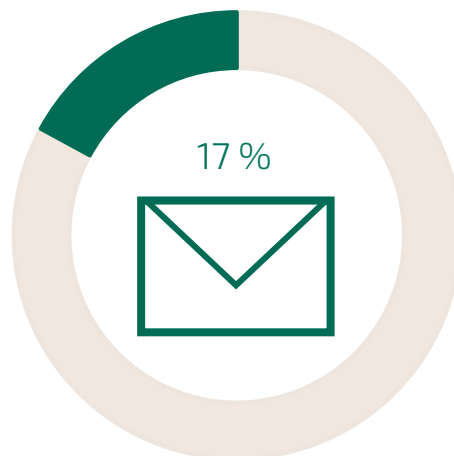
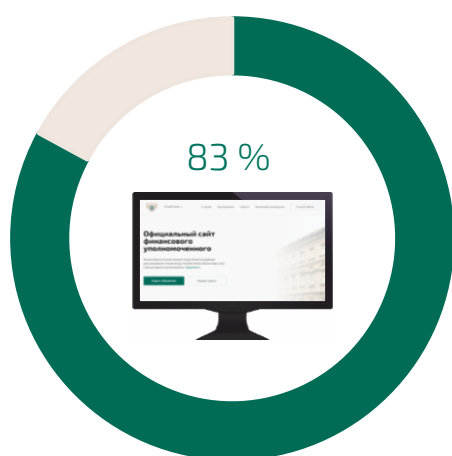


Служба финансового уполномоченного

СВЕДЕНИЯ О
ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЯХ

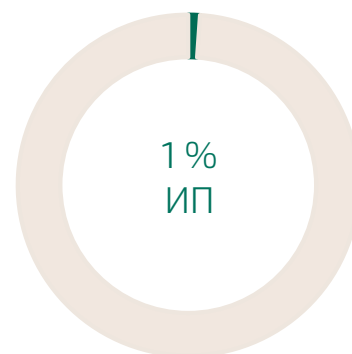
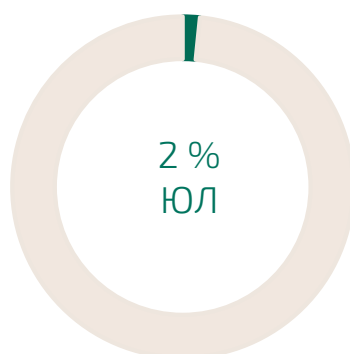
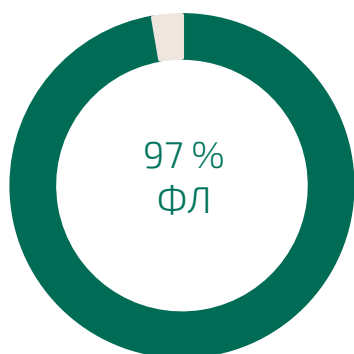
Июнь 2019 года

В июне 2019 года в АНО «СОДФУ» поступило 2 390 обращений, из которых 1 982 обращения (83%) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 408 обращений (17%) - нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».

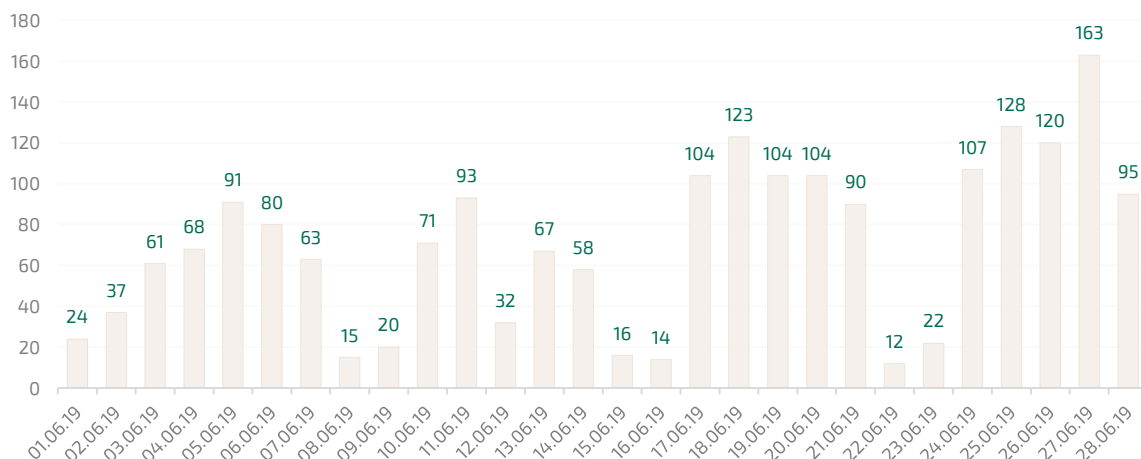


За июнь 2019 года личный кабинет зарегистрировали 3 906 заявителей, из них:

- Физические лица – 3 800;
- Юридические лица – 63;
- Индивидуальные предприниматели – 43.



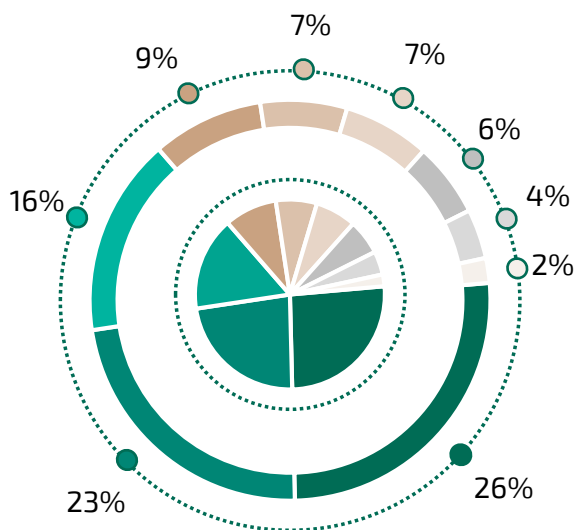
Обращения, поданные посредством личного кабинета заявителя, по датам (01.06 - 28.06)



Лидирующую позицию по количеству поступивших обращений занимают Приволжский федеральный округ (615 обращений, 25% от общего количества обращений), Центральный федеральный округ (555 обращений, 23% от общего количества обращений) и Южный федеральный округ (376 обращений, 15% от общего количества обращений).

Приволжский федеральный округ	615
Центральный федеральный округ	555
Южный федеральный округ	376
Сибирский федеральный округ	212
Северо-Западный федеральный округ	179
Уральский федеральный округ	160
Дальневосточный федеральный округ	157
Северо-Кавказский федеральный округ	86
Республика Казахстан	2
Республика Беларусь	1
Адрес не указан	47
Общий итог	2 390

- Приволжский федеральный округ
- Центральный федеральный округ
- Южный федеральный округ
- Сибирский федеральный округ
- Северо-Западный федеральный округ
- Уральский федеральный округ
- Дальневосточный федеральный округ
- Северо-Кавказский федеральный округ
- Адрес не указан
- Республика Казахстан (<1%)
- Республика Беларусь (<1%)



При этом наибольшее количество обращений поступило от заявителей, проживающих в Краснодарском крае, Москве, Нижегородской области, Московской области, Республиках Башкортостан и Татарстан и Санкт-Петербурге.

Федеральный округ	Субъект Российской Федерации	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	Краснодарский край	228	9,5
Центральный федеральный округ	Москва	158	6,6
Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	126	5,3
Центральный федеральный округ	Московская область	125	5,2
Приволжский федеральный округ	Республика Башкортостан	116	4,9
Приволжский федеральный округ	Республика Татарстан	77	3,2
Северо-Западный федеральный округ	Санкт-Петербург	74	3,1
Сибирский федеральный округ	Новосибирская область	69	2,9
Приволжский федеральный округ	Республика Марий Эл	59	2,5
Уральский федеральный округ	Челябинская область	56	2,3

ТОП-10 субъектов Российской Федерации по количеству поступивших обращений



За июнь 2019 года поступили обращения в отношении 50 страховых организаций, 6 кредитных организаций, 2 кредитных потребительских кооперативов, а также 4 организаций, осуществляющих иные виды деятельности.

95,1% обращений поступили по спорам, связанным со страховым возмещением по договорам ОСАГО, из них наибольшее количество (42,4%) связано с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Тематика	Количество	Доля, %
ОСАГО	2 274	95,1
Несогласие с размером страхового возмещения	1 013	42,4
Отказ в выплате страхового возмещения	660	27,6
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	384	16,1
Иное	202	8,5
Несогласие с качеством выполненного ремонта	15	0,6
КАСКО	62	2,6
Отказ в выплате страхового возмещения	26	1,1
Несогласие с размером страхового возмещения	12	0,5
Иное	12	0,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	8	0,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	4	0,2
ДСАГО	3	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	1	0,04
Отказ в выплате страхового возмещения	1	0,04
Иное	1	0,04

Страхование имущества	5	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	3	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1	0,04
Отказ в выплате страхового возмещения	1	0,04
Страхование от несчастных случаев и болезней	1	0,04
Отказ в выплате страхового возмещения	1	0,04
Банковские услуги	17	0,7
Иное	17	0,7
Иная деятельность	12	0,5
Иное	12	0,5
Кредитная кооперация	2	0,1
Иное	2	0,1
Микрофинансирование	1	0,0
Иное	1	0,0
Предмет спора не указан	13	0,5
Общий итог:	2 390	100,0



Средний размер требований заявителей составил 180 675 рублей.

В июне 2019 года в адрес финансовых организаций направлено 226 запросов о предоставлении дополнительной информации, от финансовых организаций получено 194 ответа (85,84%).

Из 2 390 обращений потребителей финансовых услуг, поступивших в июне 2019 года:

- Принято к рассмотрению – 112 обращений (5%);
- Отказано в рассмотрении – 1 842 обращения (77%);
- Рассмотрение обращения прекращено – 129 обращений (5%);
- Проходят первичную проверку – 250 обращений (11%);
- Отозвано заявителями – 29 обращений (1%);
- Приобщено к ранее поданным обращениям – 28 обращений (1%).



Из 1 842 обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению:

- 1) по 1 727 обращениям 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
Заявитель предварительно не обратился в финансовую организацию	1 458
Сумма требований более 500 тыс. руб. и/или финансовая организация не включена в реестр либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным	226
Дело находится на рассмотрении в суде либо уже рассмотрено судом по такому же спору и основанию	27
Финансовая организация исключена из реестра (перечня)/у финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия/ финансовая организация ликвидирована (находится в процессе ликвидации) либо прекратила свою деятельность	11
Обращение по таким же требованиям уже принято финансовым уполномоченным к рассмотрению по ранее поступившему обращению	3
Вопросы в обращении связаны с компенсацией морального вреда и/или возмещением убытков в виде упущенной выгоды	1
Текст обращения не поддается прочтению	1

- 2) по 115 обращениям направлены разъяснения порядка подачи обращения финансовому уполномоченному в соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ, в том числе по 16 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