



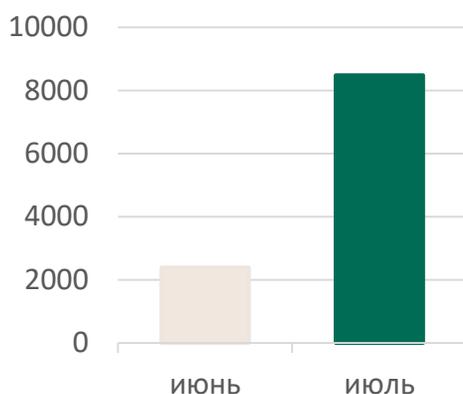
Служба финансового уполномоченного

**СВЕДЕНИЯ О
ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЯХ**

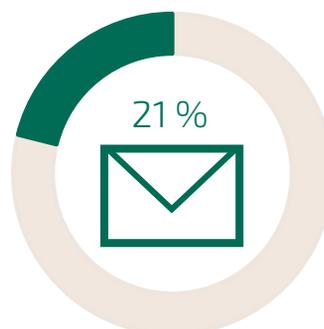
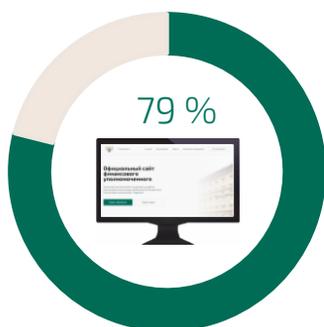
Июль 2019 года

В июле 2019 года в АНО «СОДФУ» поступило 8 478 обращений, что в 3,5 раза превышает количество обращений, поступивших в АНО «СОДФУ» в июне 2019 года (2 390 обращений).

В среднем в день в июле 2019 года в АНО «СОДФУ» поступало 369 обращений, что в 2,9 раз превышает среднее количество обращений, поступавших в АНО «СОДФУ» в июне 2019 года.

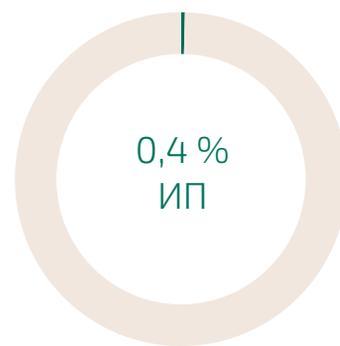
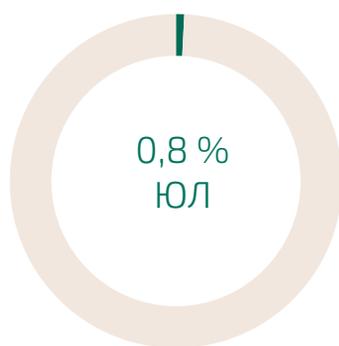


Из 8 478 поступивших в июле 2019 года обращений 6 690 обращений (79%) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 1 788 обращений (21%) - нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».



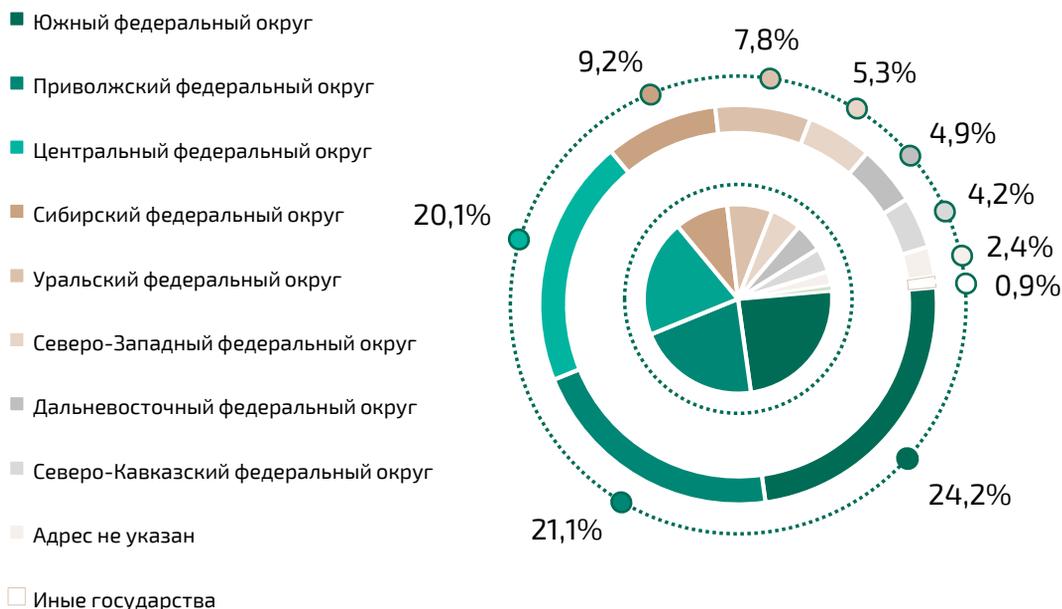
За июль 2019 года личный кабинет зарегистрировали 8 662 заявителя, что в 2,2 раза превышает количество личных кабинетов, зарегистрированных заявителями в июне 2019 года (3 906), из них:

- Физические лица – 8 561;
- Юридические лица – 69;
- Индивидуальные предприниматели – 32.



В июле 2019 года лидирующие позиции по количеству поступивших обращений занимают Южный федеральный округ (2 050 обращений, 24% от общего количества обращений), Приволжский федеральный округ (1 787 обращений, 21% от общего количества обращений) и Центральный федеральный округ (1 703 обращения, 20% от общего количества обращений).

| Федеральный округ | Кол-во обращений, шт. | Доля, % |
|-------------------------------------|-----------------------|--------------|
| Южный федеральный округ | 2 050 | 24,2 |
| Приволжский федеральный округ | 1 787 | 21,1 |
| Центральный федеральный округ | 1 703 | 20,1 |
| Сибирский федеральный округ | 780 | 9,2 |
| Уральский федеральный округ | 660 | 7,8 |
| Северо-Западный федеральный округ | 450 | 5,3 |
| Дальневосточный федеральный округ | 414 | 4,9 |
| Северо-Кавказский федеральный округ | 354 | 4,2 |
| Адрес не указан | 205 | 2,4 |
| Республика Армения | 38 | 0,4 |
| Республика Абхазия | 34 | 0,4 |
| Республика Казахстан | 2 | 0,02 |
| Киргизия | 1 | 0,01 |
| Общий итог | 8 478 | 100,0 |



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

| Федеральный округ | Субъект Российской Федерации | Кол-во обращений, шт. | Доля, % |
|-------------------------------|------------------------------|-----------------------|---------|
| Южный федеральный округ | Краснодарский край | 1 486 | 17,5% |
| Приволжский федеральный округ | Республика Башкортостан | 413 | 4,9 |
| Уральский федеральный округ | Челябинская область | 356 | 4,2 |
| Центральный федеральный округ | Москва | 342 | 4,0 |
| Центральный федеральный округ | Московская область | 308 | 3,6 |
| Приволжский федеральный округ | Нижегородская область | 293 | 3,5 |
| Центральный федеральный округ | Воронежская область | 256 | 3,0 |
| Приволжский федеральный округ | Республика Татарстан | 245 | 2,9 |
| Сибирский федеральный округ | Новосибирская область | 200 | 2,4 |
| Центральный федеральный округ | Владимирская область | 182 | 2,2 |

ТОП-10 субъектов Российской Федерации по количеству поступивших обращений



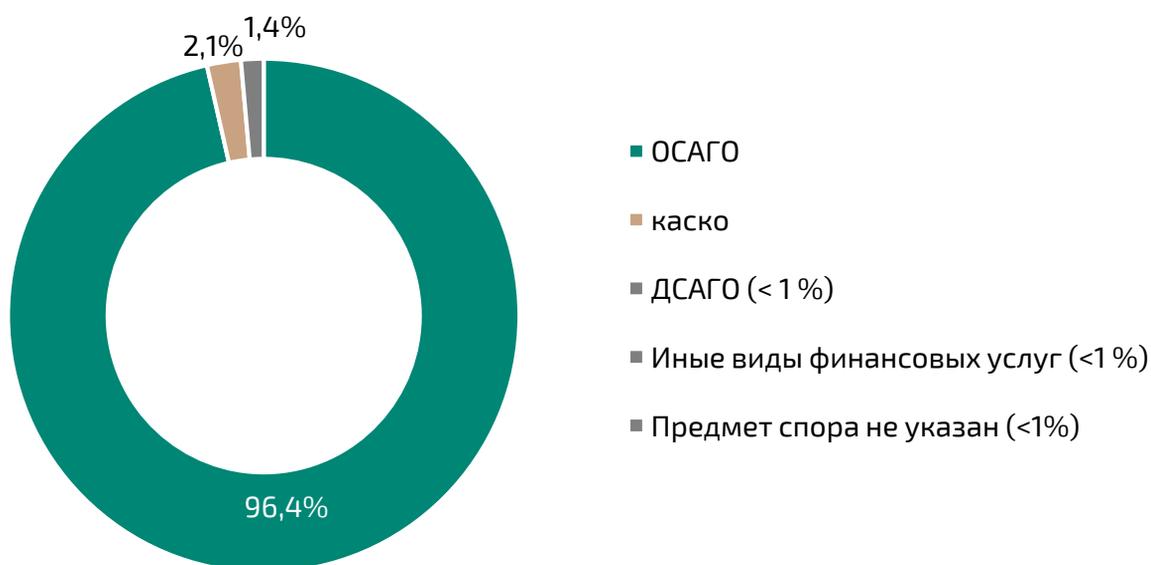
За июль 2019 года поступили обращения в отношении 61 страховой организации, 6 кредитных организаций, 5 кредитных потребительских кооперативов, 1 микрофинансовой организации, а также 7 организаций, осуществляющих иные виды деятельности.

Распределение тематик обращений в июле 2019 года осталось без изменений. По-прежнему лидирующую позицию занимают споры, связанные со страховым возмещением по договорам ОСАГО (96,4 %), из них наибольшее количество (39,5%) связано с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

| Тематика | Количество, шт. | Доля, % |
|---|-----------------|-------------|
| ОСАГО | 8 175 | 96,4 |
| Несогласие с размером страхового возмещения | 3 346 | 39,5 |
| Отказ в выплате страхового возмещения | 2 483 | 29,3 |
| Нарушение срока выплаты страхового возмещения | 1 785 | 21,1 |
| Иное | 478 | 5,6 |
| Несогласие с качеством выполненного ремонта | 83 | 1,0 |
| каско | 182 | 2,1 |
| Отказ в выплате страхового возмещения | 68 | 0,8 |
| Несогласие с размером страхового возмещения | 38 | 0,4 |
| Иное | 36 | 0,4 |
| Нарушение срока выплаты страхового возмещения | 34 | 0,4 |
| Несогласие с качеством выполненного ремонта | 6 | 0,1 |
| ДСАГО | 12 | 0,1 |
| Отказ в выплате страхового возмещения | 5 | 0,1 |
| Несогласие с размером страхового возмещения | 4 | 0,05 |
| Нарушение срока выплаты страхового возмещения | 3 | 0,04 |

| | | |
|--|--------------|--------------|
| Иные виды финансовых услуг | 81 | 1,0 |
| Иное | 34 | 0,4 |
| Банковские услуги | 12 | 0,1 |
| Страхование жизни | 11 | 0,1 |
| Страхование от несчастных случаев и болезней | 9 | 0,1 |
| Добровольное страхование гражданской ответственности | 8 | 0,1 |
| Страхование имущества | 7 | 0,1 |
| Предмет спора не указан | 28 | 0,3 |
| Общий итог: | 8 478 | 100,0 |

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

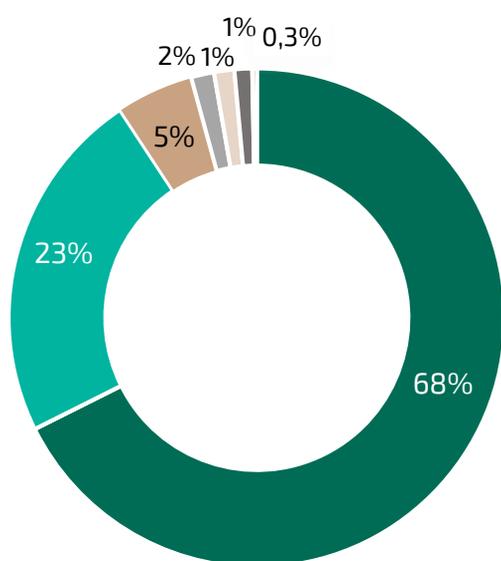


Средний размер требований заявителей в июле 2019 года возрос на 14 % и составил 206 607 рублей (в июне 2019 года - 180 675 рублей).

В адрес финансовых организаций в июле 2019 года направлено 1 803 запроса о предоставлении дополнительной информации, от финансовых организаций получено 1 505 ответов (85,47 %).

Из 8 478 обращений потребителей финансовых услуг, поступивших в июле 2019 года:

- Принято к рассмотрению – 1 955 обращений;
- Отказано в рассмотрении – 5 734 обращения;
- Рассмотрение обращения прекращено – 25 обращений;
- Проходят первичную проверку – 427 обращений;
- Отозвано заявителями – 127 обращений;
- Приобщено к ранее поданным обращениям – 112 обращений;
- Принято решение – 98 обращений.



- Отказано в рассмотрении
- Принято к рассмотрению
- Проходят первичную проверку
- Отозвано заявителями
- Приобщено к ранее поданным обращениям
- Принято решение
- Рассмотрение обращения прекращено

Всего в июле 2019 года по результатам рассмотрения обращений, поступивших за период с 03.06.2019 по 31.07.2019, финансовым уполномоченным принято 193 решения, из них в 97 случаях (50 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 96 случаях (50 %) потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

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

| Финансовая услуга / Решение по предмету спора | Количество, шт. | Доля, % |
|--|--------------------|--------------|
| ОСАГО | 184 | 95,3% |
| Нарушение срока выплаты страхового возмещения | 61 | 31,6 |
| Удовлетворить требование потребителя | 49 | 25,4 |
| Отказать в удовлетворении требования потребителя | 12 | 6,2 |
| Несогласие с размером страхового возмещения | 54 | 28,0 |
| Отказать в удовлетворении требования потребителя | 34 | 17,6 |
| Удовлетворить требование потребителя | 20 | 10,4 |
| Отказ в выплате страхового возмещения | 46 | 23,8 |
| Отказать в удовлетворении требования потребителя | 33 | 17,1 |
| Удовлетворить требование потребителя | 13 | 6,7 |
| Иной | 21 | 10,9 |
| Удовлетворить требование потребителя | 13 | 6,7 |
| Отказать в удовлетворении требования потребителя | 8 | 4,1 |
| Несогласие с качеством выполненного ремонта | 2 | 1,0 |
| Отказать в удовлетворении требования потребителя | 2 | 1,0 |

| Финансовая услуга / Решение по предмету спора | Количество , шт. | Доля, % |
|--|---------------------|--------------|
| каска | 9 | 4,7 |
| Отказ в выплате страхового возмещения | 6 | 3,1 |
| Отказать в удовлетворении требования потребителя | 6 | 3,1 |
| Несогласие с размером страхового возмещения | 2 | 1,0 |
| Удовлетворить требование потребителя | 1 | 0,5 |
| Отказать в удовлетворении требования потребителя | 1 | 0,5 |
| Нарушение срока выплаты страхового возмещения | 1 | 0,5 |
| Удовлетворить требование потребителя | 1 | 0,5 |
| Общий итог | 193 | 100,0 |

Из 5 734 обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению:

1) по 5 165 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, шт. |
|--|--------------------|
| Заявитель предварительно не обратился в финансовую организацию | 4 169 |
| Сумма требований более 500 тыс. руб. и/или финансовая организация не включена в реестр либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным | 929 |
| Дело находится на рассмотрении в суде либо уже рассмотрено судом по такому же спору и основанию | 28 |

| Основания для отказа | Количество, шт. |
|---|-----------------|
| Финансовая организация исключена из реестра (перечня)/у финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия/ финансовая организация ликвидирована (находится в процессе ликвидации) либо прекратила свою деятельность | 8 |
| Прошло более трех лет | 7 |
| Обращение по таким же требованиям уже принято финансовым уполномоченным к рассмотрению по ранее поступившему обращению | 6 |
| Вопросы в обращении связаны с компенсацией морального вреда и/или возмещением убытков в виде упущенной выгоды | 6 |
| Текст обращения не поддается прочтению | 5 |
| Уже имеется решение финансового уполномоченного либо соглашение между сторонами по такому же спору и основанию | 2 |
| Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц | 2 |
| Урегулирование происходит с помощью процедуры медиации | 1 |
| Вопросы в обращении связаны с банкротством физических/юридических лиц | 1 |
| Вопросы в обращении связаны с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями и/или о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации | 1 |

2) по 554 обращениям направлены разъяснения порядка подачи обращения финансовому уполномоченному в соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ, а также по 15 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