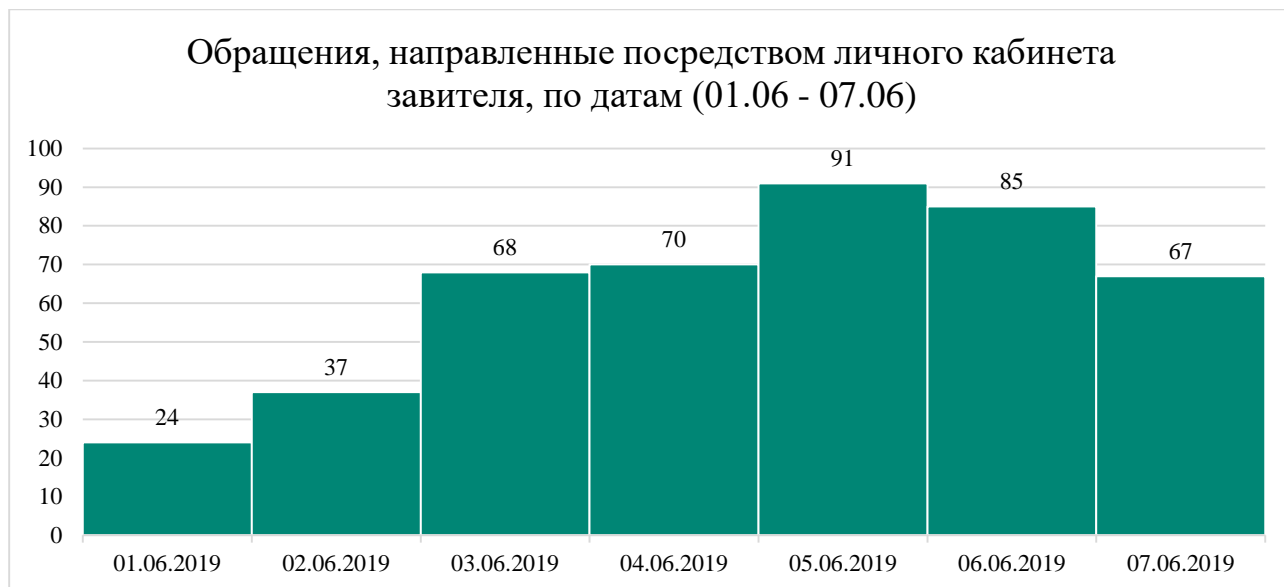


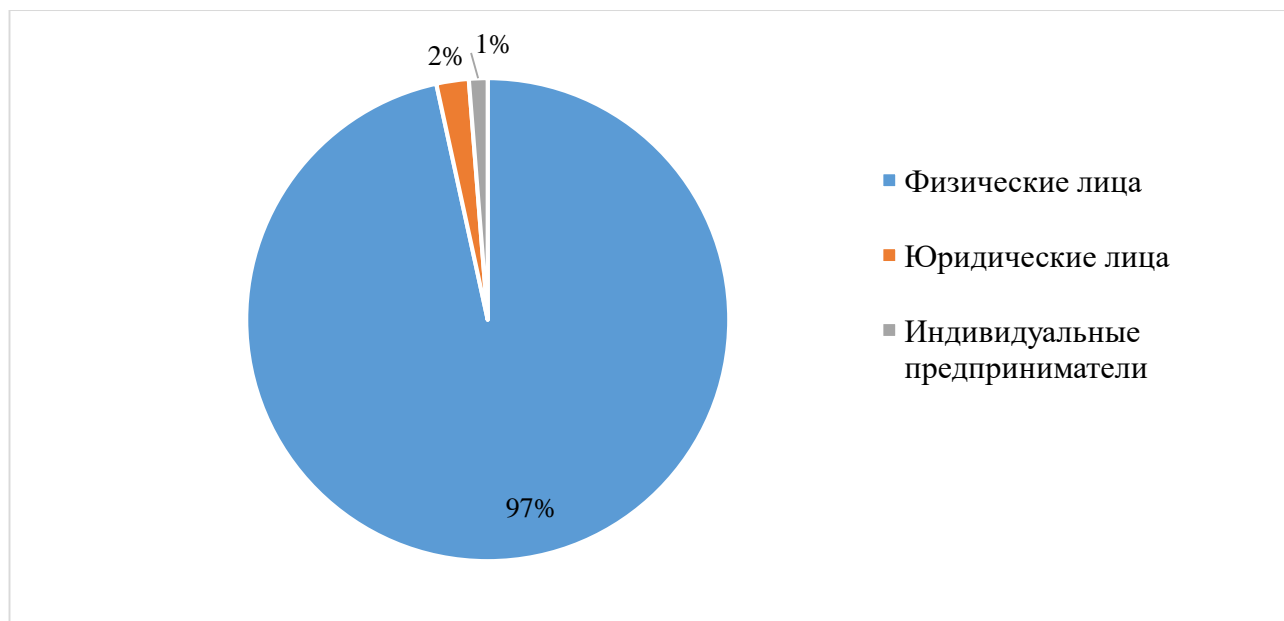
Сведения об обращениях, поступивших за период с 03.06.2019 по 07.06.2019

В период с 03.06.2019 по 07.06.2019 в АНО «СОДФУ» поступило 432 обращения, из которых 414 обращений (96%) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 18 обращений (3%) - нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».



В период с 03.06.2019 по 07.06.2019 личный кабинет зарегистрировали 1 199 заявителей, из них:

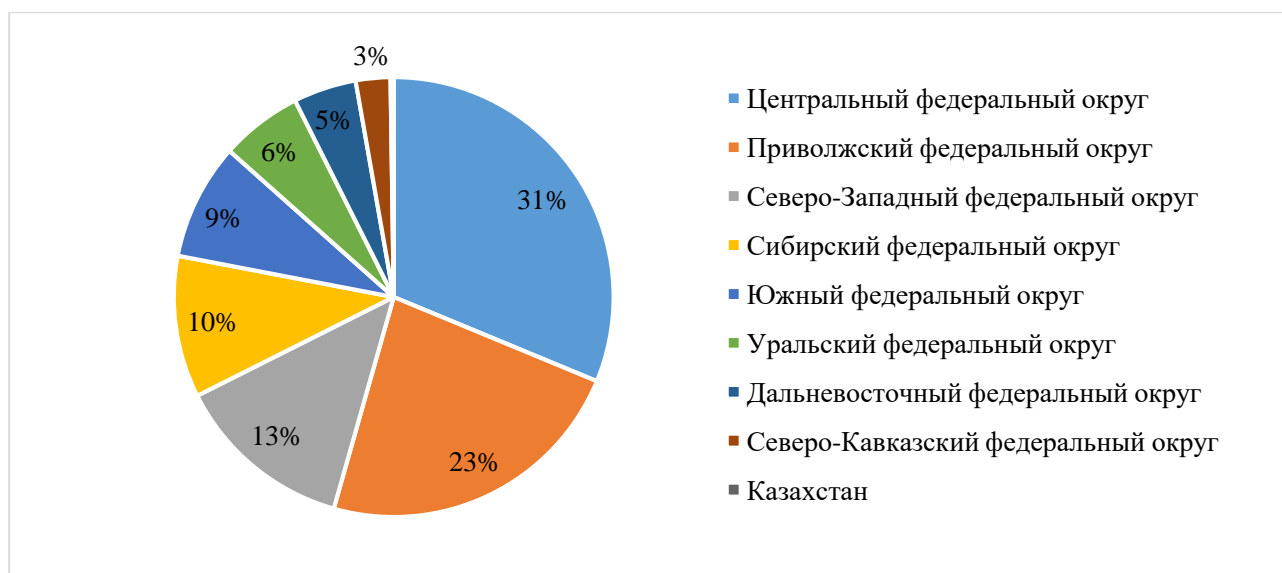
- Физические лица – 1 158 (97%);
- Юридические лица – 26 (2%);
- Индивидуальные предприниматели – 15 (1%).



Лидирующую позицию по количеству поступивших обращений занимают Центральный федеральный округ (135 обращений, 31% от общего количества)

обращений), Приволжский федеральный округ (100 обращений, 23% от общего количества обращений) и Северо-Западный федеральный округ (57 обращений, 13% от общего количества обращений).

Центральный федеральный округ	135
Приволжский федеральный округ	100
Северо-Западный федеральный округ	57
Сибирский федеральный округ	45
Южный федеральный округ	37
Уральский федеральный округ	26
Дальневосточный федеральный округ	20
Северо-Кавказский федеральный округ	11
Казахстан	1
Общий итог	432



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

ТОП-10 субъектов Российской Федерации по количеству поступивших обращений:

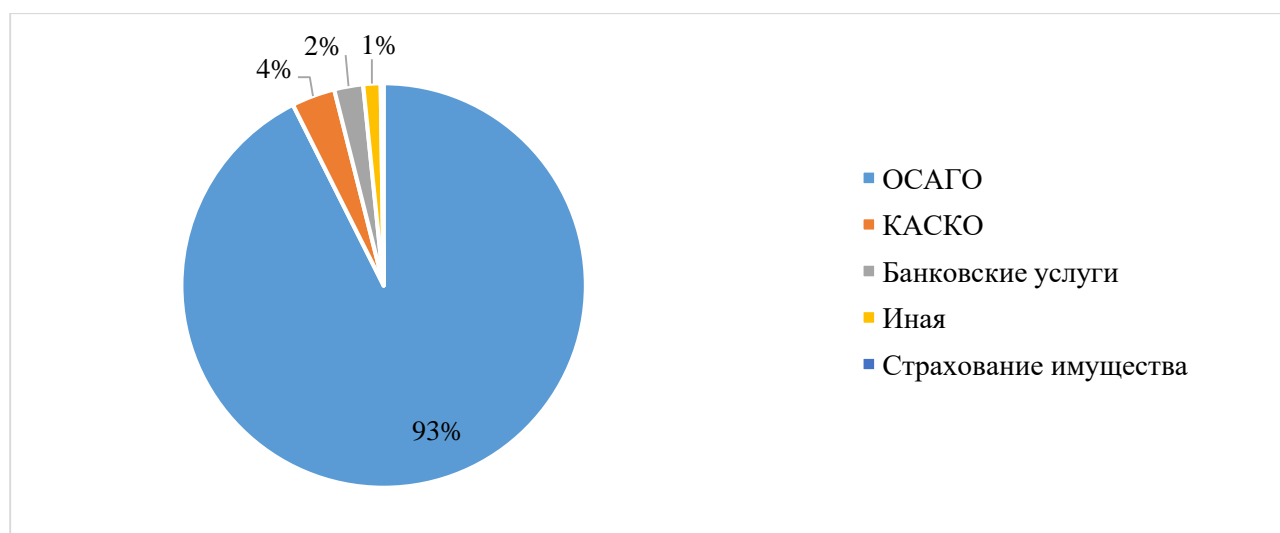
Федеральный округ	Субъект РФ	Количество обращений, шт.	Доля, %
Центральный ФО	Москва	51	11,8
Центральный ФО	Московская область	41	9,5
Северо-Западный ФО	Санкт-Петербург	29	6,7
Приволжский ФО	Нижегородская область	26	6,0
Южный ФО	Краснодарский край	17	3,9

Сибирский ФО	Новосибирская область	15	3,5
Сибирский ФО	Красноярский край	13	3,0
Приволжский ФО	Республика Башкортостан	12	2,8
Приволжский ФО	Республика Татарстан (Татарстан)	11	2,5
Приволжский ФО	Саратовская область	10	2,3

В период с 03.06.2019 по 07.06.2019 поступили обращения в отношении 36 страховых организаций.

92,6% обращений поступили по спорам, связанным со страховым возмещением по договорам ОСАГО, из них наибольшее количество (45,4%) связано с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Тематика	Количество	Доля, %
ОСАГО	400	92,6
Несогласие с размером страхового возмещения	196	45,4
Отказ в выплате страхового возмещения	104	24,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	67	15,5
Иное	19	4,4
Несогласие с качеством выполненного ремонта	14	3,2
КАСКО	15	3,5
Отказ в выплате страхового возмещения	6	1,4
Иное	6	1,4
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	2	0,5
Несогласие с размером страхового возмещения	1	0,2
Банковские услуги	10	2,3
Иное	10	2,3
Иная	6	1,4
Иное	6	1,4
Страхование имущества	1	0,2
Иное	1	0,2
Общий итог	432	100

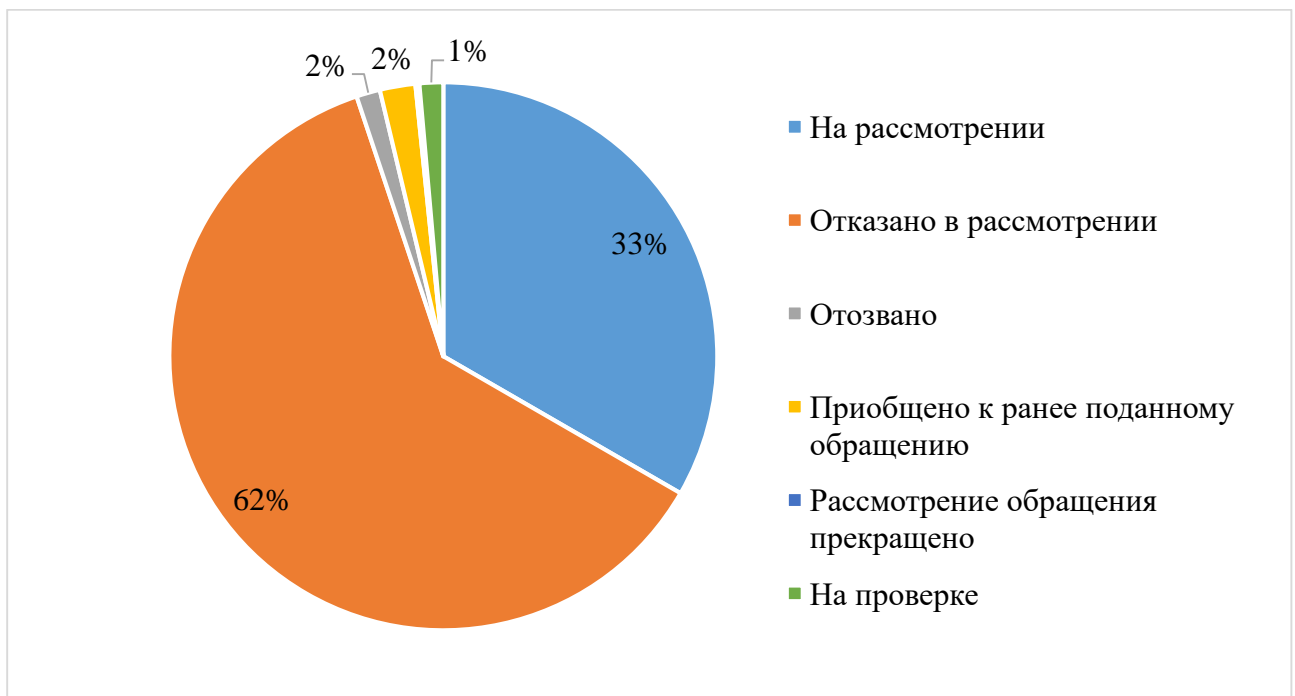


Средний размер требований заявителей составил 152 204 рублей.

В период с 03.06.2019 по 07.06.2019 в адрес финансовых организаций направлено 127 запросов о представлении дополнительной информации, от финансовых организаций получено 11 ответов (8,66%).

За период с 03.06.2019 по 07.06.2019 АНО «СОДФУ» обработано 432 обращения потребителей финансовых услуг, из них:

- Принято к рассмотрению – 143 обращения (33,1%);
- Отказано в рассмотрении – 264 обращения (61,1%);
- Рассмотрение обращения прекращено – 1 обращение (0,2%);
- Проходят первичную проверку – 7 обращений (1,4%);
- Отозвано заявителями – 6 обращений (1,4%);
- Приобщено к ранее поданным обращениям – 9 обращений (2,1%).



Из 264 обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению:

1) по 192 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:	192
Заявитель предварительно не обратился в ФО	90
Сумма требований более 500 тыс. руб. и/или ФО не включена в реестр/перечень	79

Дело находится на рассмотрении в суде либо уже рассмотрено судом по такому же спору и основанию	14
ФО исключена из реестра (перечня)/у ФО отозвана (аннулирована) лицензия/ ФО ликвидирована (находится в процессе ликвидации) либо прекратила свою деятельность	9

2) по 72 обращениям направлены разъяснения порядка подачи обращения финансовому уполномоченному в соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ, в том числе по 13 обращениям направлены разъяснения в связи с отсутствием оплаты за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц.