



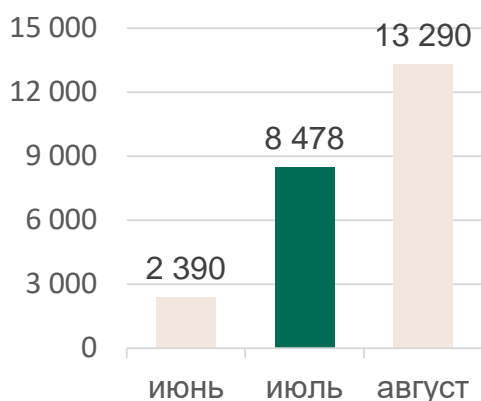
Служба финансового уполномоченного

**СВЕДЕНИЯ О  
ПОСТУПИВШИХ  
ОБРАЩЕНИЯХ**

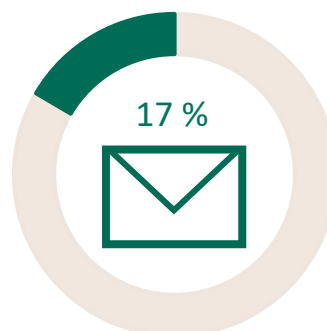
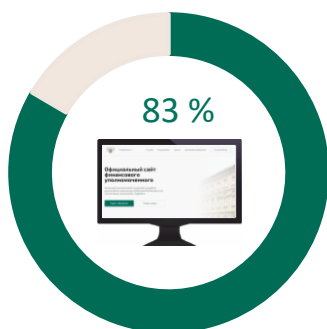
**Август 2019 года**

В августе 2019 года в АНО «СОДФУ» поступило 13 290 обращений, что в 1,6 раза превышает количество обращений, поступивших в АНО «СОДФУ» в июле 2019 года (8 478 обращений).

В среднем в день в августе 2019 года в АНО «СОДФУ» поступало 604 обращения, что в 1,6 раза превышает среднее количество обращений, поступавших в АНО «СОДФУ» в июле 2019 года.

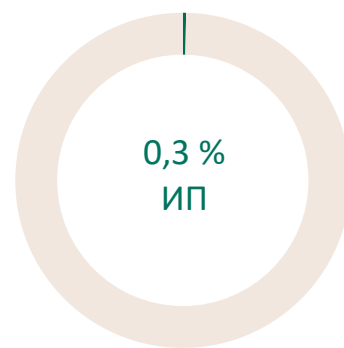
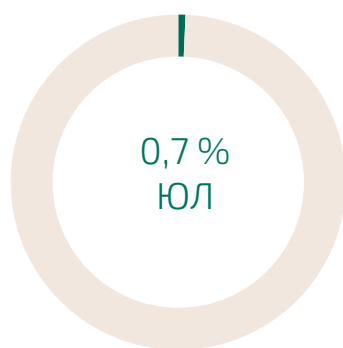
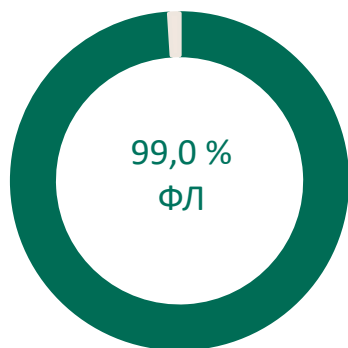


Из 13 290 поступивших в августе 2019 года обращений 11 090 обращений (83%) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 2 200 обращений (17%) – нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».



За август 2019 года личный кабинет зарегистрировали 12 356 заявителей, что в 1,4 раза превышает количество личных кабинетов, зарегистрированных заявителями в июле 2019 года (8 662), из них:

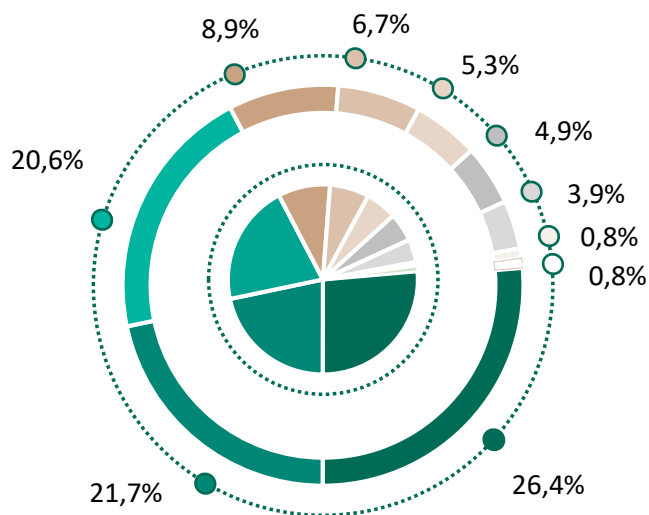
- Физические лица – 12 232;
- Юридические лица – 85
- Индивидуальные предприниматели – 39.



В августе 2019 года лидирующие позиции по количеству поступивших обращений занимают Южный федеральный округ (3 511 обращений, 26,4% от общего количества обращений), Приволжский федеральный округ (2 881 обращение, 21,7% от общего количества обращений) и Центральный федеральный округ (2 741 обращение, 20,6% от общего количества обращений).

Федеральный округ	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	3 511	26,4
Приволжский федеральный округ	2 881	21,7
Центральный федеральный округ	2 741	20,6
Сибирский федеральный округ	1 181	8,9
Уральский федеральный округ	892	6,7
Северо-Западный федеральный округ	709	5,3
Северо-Кавказский федеральный округ	648	4,9
Дальневосточный федеральный округ	519	3,9
Иные государства	105	0,8
Адрес не указан	103	0,8
<b>Общий итог</b>	<b>13 290</b>	<b>100,0</b>

- Южный федеральный округ
- Приволжский федеральный округ
- Центральный федеральный округ
- Сибирский федеральный округ
- Уральский федеральный округ
- Северо-Западный федеральный округ
- Северо-Кавказский федеральный округ
- Дальневосточный федеральный округ
- Иные государства
- Адрес не указан



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

Федеральный округ	Субъект Российской Федерации	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	Краснодарский край	2 259	17,0
Приволжский федеральный округ	Республика Башкортостан	716	5,4
Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	502	3,8
Центральный федеральный округ	Московская область	483	3,6
Центральный федеральный округ	Москва	460	3,5
Центральный федеральный округ	Воронежская область	409	3,1
Уральский федеральный округ	Челябинская область	379	2,9
Сибирский федеральный округ	Новосибирская область	361	2,7
Южный федеральный округ	Ростовская область	355	2,7
Южный федеральный округ	Волгоградская область	322	2,4



## ТОП-10 субъектов Российской Федерации по количеству поступивших обращений



За август 2019 года поступили обращения в отношении 62 страховых организаций, 2 кредитных организаций, 3 кредитных потребительских кооперативов, а также 3 организаций, осуществляющих иные виды деятельности.

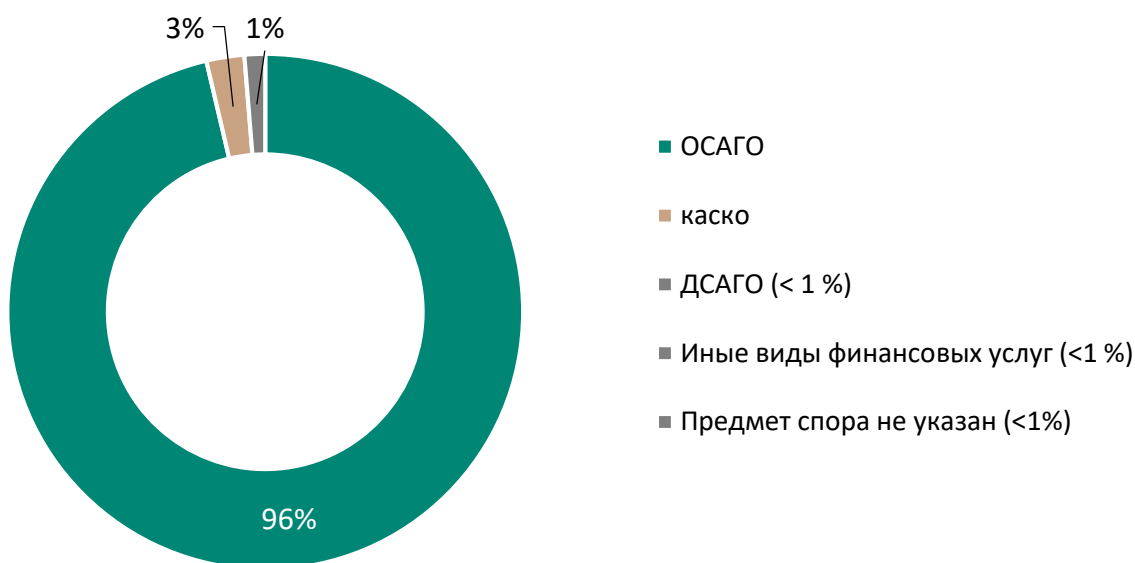
Распределение тематик обращений в августе 2019 года осталось без изменений. По-прежнему лидирующую позицию занимают споры, связанные со страховым возмещением по договорам ОСАГО (96,3 %), из них наибольшее количество (37,5 %) связано с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
<b>ОСАГО</b>	<b>12 802</b>	<b>96,3</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	4 984	37,5
Отказ в выплате страхового возмещения	3 881	29,2
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	3 066	23,1
Иное	743	5,6
Несогласие с качеством выполненного ремонта	128	0,9
<b>каско</b>	<b>316</b>	<b>2,4</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	103	0,8
Несогласие с размером страхового возмещения	79	0,6
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	77	0,6
Иное	46	0,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	11	0,1
<b>ДСАГО</b>	<b>20</b>	<b>0,2</b>
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	10	0,08
Отказ в выплате страхового возмещения	5	0,04
Несогласие с размером страхового возмещения	4	0,03
Иное	1	0,01



Тематика	Количество, шт.	Доля, %
<b>Иные виды финансовых услуг</b>	<b>105</b>	<b>0,8</b>
Иное	31	0,2
Страхование имущества	26	0,2
Добровольное страхование гражданской ответственности	17	0,1
Страхование от несчастных случаев и болезней	16	0,1
Услуги кредитования	7	0,1
Страхование жизни	5	0,04
Банковские услуги	3	0,02
<b>Предмет спора не указан</b>	<b>47</b>	<b>0,4</b>
<b>Общий итог:</b>	<b>13 290</b>	<b>100,0</b>

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

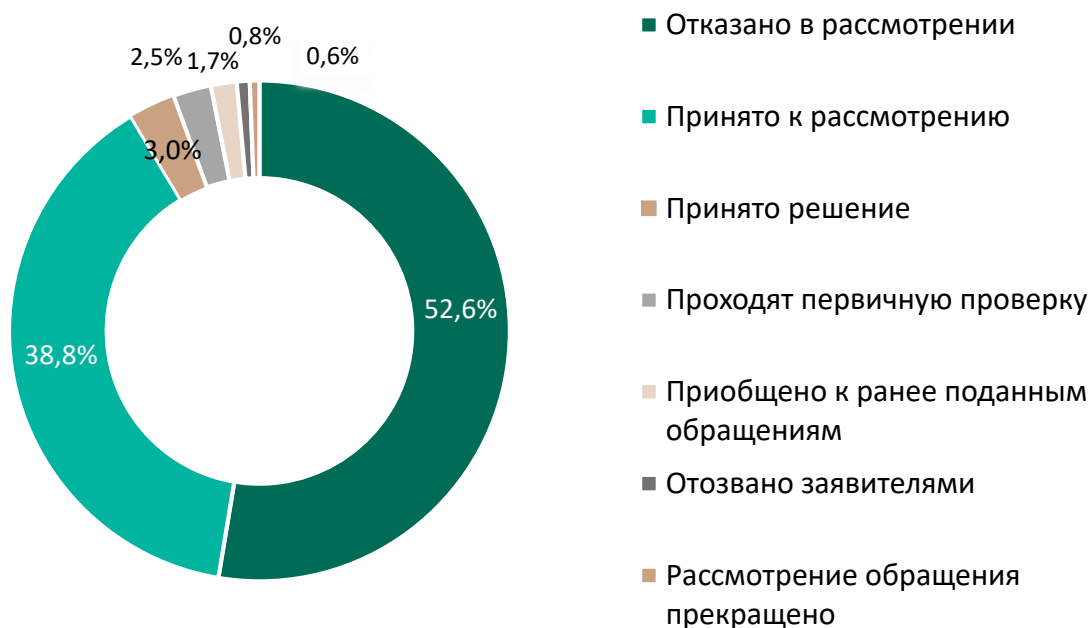


Средний размер требований заявителей в августе 2019 года возрос на 3 % и составил 212 662 рубля (в июле 2019 года - 206 607 рублей).

В адрес финансовых организаций в августе 2019 года направлено 4 946 запросов о предоставлении дополнительной информации, от финансовых организаций получено 2 669 ответов (53,96 %).

Из 13 290 обращений потребителей финансовых услуг, поступивших в августе 2019 года:

- Принято к рассмотрению – 5 154 обращения;
- Отказано в рассмотрении – 6 994 обращения;
- Рассмотрение обращения прекращено – 82 обращения;
- Проходят первичную проверку – 327 обращений;
- Отозвано заявителями – 111 обращений;
- Приобщено к ранее поданным обращениям – 221 обращение;
- Принято решение – 401 обращение.





Всего в августе 2019 года по результатам рассмотрения обращений, поступивших за период с 03.06.2019 по 30.08.2019, финансовым уполномоченным принято 2 030 решений , из них в 1 014 случаях (49,95 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 1 016 случаях (50,05 %) потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

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

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
<b>ОСАГО</b>	<b>1 991</b>	<b>98,1</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	838	41,3
Отказ в выплате страхового возмещения	560	27,6
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	427	21,0
Иное	152	7,5
Несогласие с качеством выполненного ремонта	14	0,7
<b>каско</b>	<b>35</b>	<b>1,7</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	10	0,5
Несогласие с размером страхового возмещения	9	0,45
Иное	9	0,45
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	7	0,3
<b>ДСАГО</b>	<b>4</b>	<b>0,2</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	2	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1	0,05
Несогласие с размером страхового возмещения	1	0,05
<b>Общий итог</b>	<b>2 030</b>	<b>100,0</b>

Из 6 994 обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению:

1) по 5 928 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	5 143
Сумма требований более 500 тыс. руб. и/или финансовая организация не включена в реестр либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным	638
Дело находится на рассмотрении в суде либо уже рассмотрено судом по такому же спору и основанию	52
Финансовая организация исключена из реестра (перечня)/у финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия/ финансовая организация ликвидирована (находится в процессе ликвидации) либо прекратила свою деятельность	39
Прошло более трех лет	31
Обращение по таким же требованиям уже принято финансовым уполномоченным к рассмотрению по ранее поступившему обращению	15
Уже имеется решение финансового уполномоченного либо соглашение между сторонами по такому же спору и основанию	5
Вопросы в обращении связаны с банкротством физических/юридических лиц	2
Вопросы в обращении связаны с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями и/или о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации	1
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 1011 обращениям направлены разъяснения порядка подачи обращения финансовому уполномоченному в соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ, а также по 55 обращениям направлены разъяснения в связи с отсутствием оплаты за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц.



Служба  
финансового  
уполномоченного

АНО «СОДФУ»

---

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

[info@finombudsman.ru](mailto:info@finombudsman.ru)

[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)