

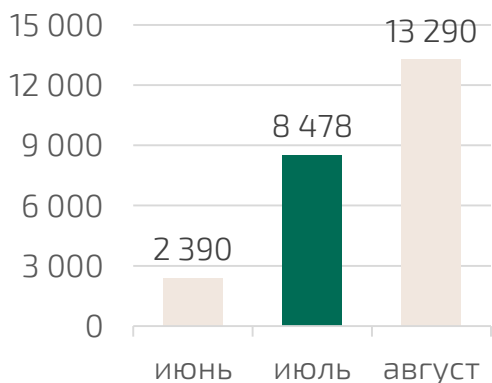


Служба фінансового уповноваженого

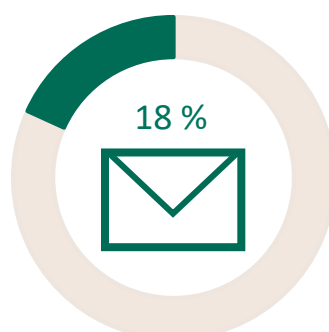
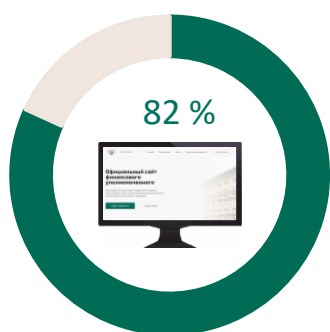
СВЕДЕНИЯ О  
ПОСТУПИВШИХ  
ОБРАЩЕНИЯХ

Июнь - август 2019 года

За период с 03.06.19 по 30.08.19 в АНО «СОДФУ» поступило 24 158 обращений. В среднем в день за период с 03.06.19 по 30.08.19 в АНО «СОДФУ» поступало 377 обращений.

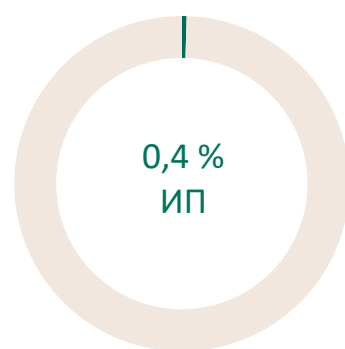
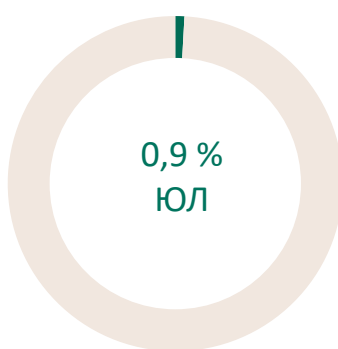
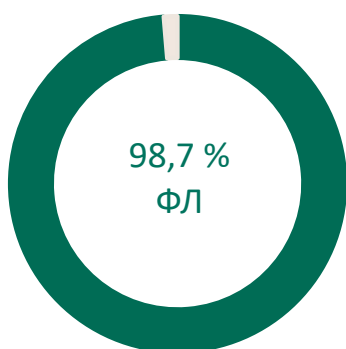


Из 24 158 поступивших за период с 03.06.19 по 30.08.19 обращений 19 762 обращения (82%) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 4 396 обращений (18%) - нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».



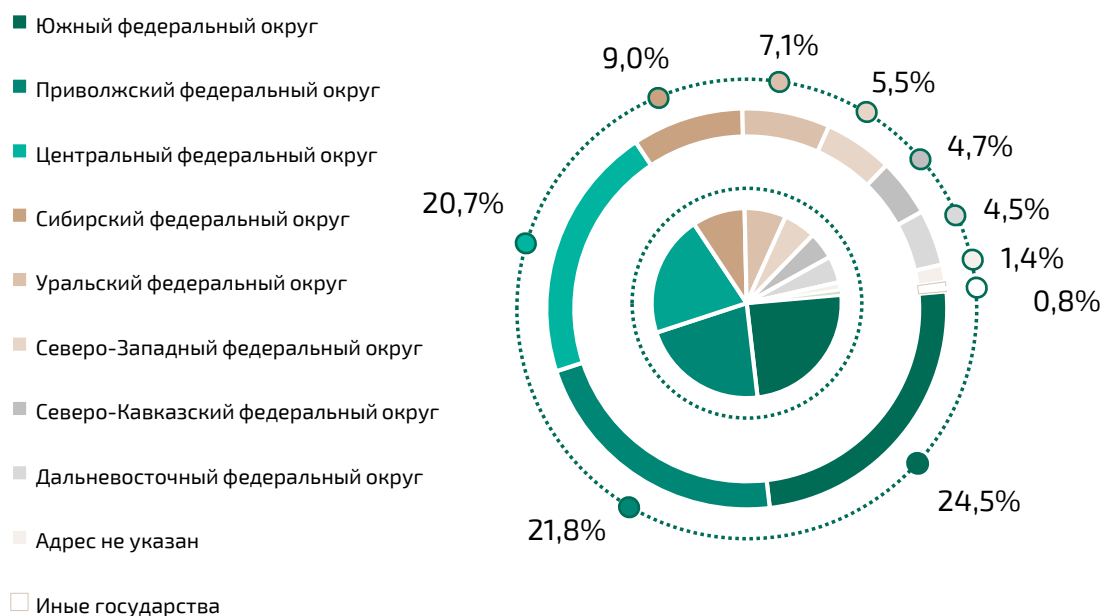
За период с 03.06.19 по 30.08.19 личный кабинет зарегистрировали 24 924 заявителя, из них:

- Физические лица – 24 593;
- Юридические лица – 217;
- Индивидуальные предприниматели – 114.



За период с 03.06.19 по 30.08.19 лидирующие позиции по количеству поступивших обращений занимают Южный федеральный округ (5 932 обращения, 24,5% от общего количества обращений), Приволжский федеральный округ (5 265 обращений, 21,8% от общего количества обращений) и Центральный федеральный округ (4 999 обращений, 20,7% от общего количества обращений).

Федеральный округ	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	5 932	24,5
Приволжский федеральный округ	5 265	21,8
Центральный федеральный округ	4 999	20,7
Сибирский федеральный округ	2 173	9,0
Уральский федеральный округ	1 712	7,1
Северо-Западный федеральный округ	1 339	5,5
Северо-Кавказский федеральный округ	1 125	4,7
Дальневосточный федеральный округ	1 091	4,5
Адрес не указан	337	1,4
Иные государства	185	0,8
<b>Общий итог</b>	<b>24 158</b>	<b>100,0</b>



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

Федеральный округ	Субъект Российской Федерации	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	Краснодарский край	3 968	16,4
Приволжский федеральный округ	Республика Башкортостан	1 221	5,1
Центральный федеральный округ	Москва	957	4,0
Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	921	3,8
Центральный федеральный округ	Московская область	919	3,8
Уральский федеральный округ	Челябинская область	791	3,3
Центральный федеральный округ	Воронежская область	716	3,0
Приволжский федеральный округ	Республика Татарстан	638	2,6
Сибирский федеральный округ	Новосибирская область	628	2,6
Южный федеральный округ	Волгоградская область	522	2,2



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



За период с 03.06.19 по 30.08.19 поступили обращения в отношении 68 страховых организаций, 11 кредитных организаций, 8 кредитных потребительских кооперативов, 1 микрофинансовой организации, а также 13 организаций, осуществляющих иные виды деятельности.

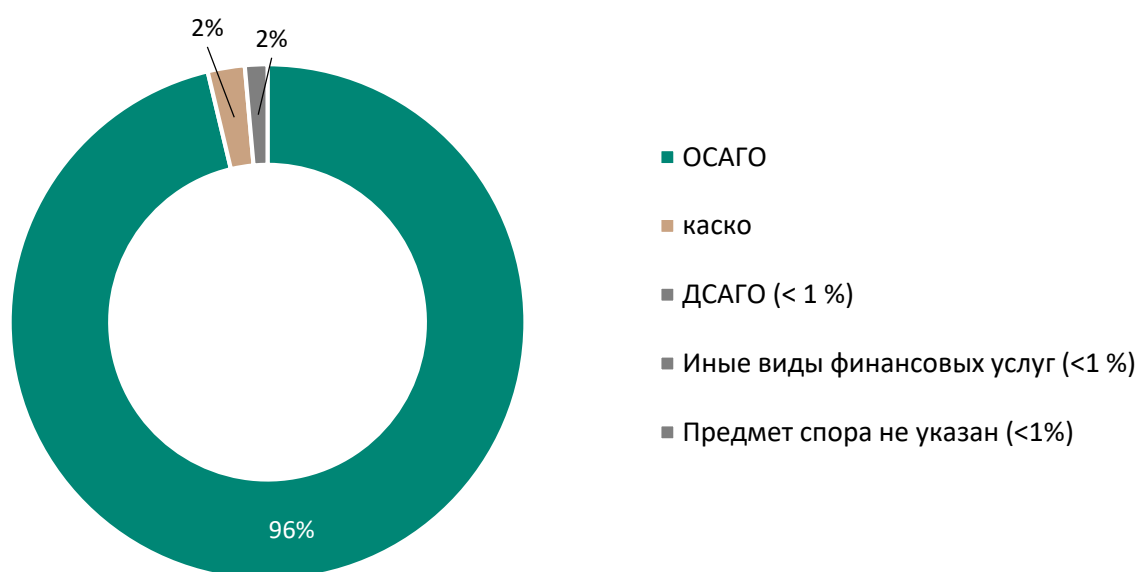
В период с 03.06.19 по 30.08.19 года 96,3 % обращений поступили по спорам, связанным со страховым возмещением по договорам ОСАГО, из них наибольшее количество (38,7 %) связано с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
<b>ОСАГО</b>	<b>23 256</b>	<b>96,3</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	9 345	38,7
Отказ в выплате страхового возмещения	7 023	29,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	5 235	21,7
Иное	1 427	5,9
Несогласие с качеством выполненного ремонта	226	0,9
<b>КАСКО</b>	<b>561</b>	<b>2,3</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	198	0,8
Несогласие с размером страхового возмещения	129	0,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	119	0,5
Иное	94	0,4
Несогласие с качеством выполненного ремонта	21	0,1
<b>ДСАГО</b>	<b>34</b>	<b>0,1</b>
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	13	0,05
Отказ в выплате страхового возмещения	11	0,05
Несогласие с размером страхового возмещения	9	0,04
Иное	1	0,00



Тематика	Количество, шт.	Доля, %
<b>Иные виды финансовых услуг</b>	<b>219</b>	<b>0,9</b>
Иное	73	0,3
Страхование имущества	38	0,16
Банковские услуги	31	0,13
Страхование от несчастных случаев и болезней	26	0,11
Добровольное страхование гражданской ответственности	26	0,11
Страхование жизни	16	0,07
Услуги кредитования	8	0,03
Услуги микрофинансирования	1	0,00
<b>Предмет спора не указан</b>	<b>87</b>	<b>0,4</b>
<b>Общий итог:</b>	<b>24 158</b>	<b>100,0</b>

Обращения, поступившие за период с 03.06.19 по 30.08.19  
в разрезе финансовых услуг:



Средний размер требований заявителей за период с 03.06.19 по 30.08.19 составил 207 609 рублей.

В адрес финансовых организаций за период с 03.06.19 по 30.08.19 направлено 7 850 запросов о предоставлении дополнительной информации, от финансовых организаций получено 5 695 ответов (72,55 %).

Из 24 158 обращений потребителей финансовых услуг, поступивших за период с 03.06.19 по 30.08.19:

- Принято к рассмотрению – 5 550 обращений;
- Отказано в рассмотрении – 15 071 обращение;
- Рассмотрение обращения прекращено – 359 обращений;
- Проходят первичную проверку – 327 обращений;
- Отозвано заявителями – 257 обращений;
- Приобщено к ранее поданным обращениям – 371 обращение;
- Принято решение – 2 223 обращения.





Всего за период с 03.06.19 по 30.08.19 по результатам рассмотрения обращений, поступивших за период с 03.06.2019 по 30.08.2019, финансовым уполномоченным принято 2 223 решения, из них в 1 111 случаях (49,98 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 1 112 случаях (50,02 %) 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>2 175</b>	<b>97,8</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	892	40,1
Отказ в выплате страхового возмещения	606	27,2
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	488	22,0
Иное	173	7,8
Несогласие с качеством выполненного ремонта	16	0,7
<b>каско</b>	<b>44</b>	<b>2,0</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	16	0,7
Несогласие с размером страхового возмещения	11	0,5
Иное	9	0,4
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	8	0,4
<b>ДСАГО</b>	<b>4</b>	<b>0,2</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	2	0,09
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1	0,04
Несогласие с размером страхового возмещения	1	0,04
<b>Общий итог</b>	<b>2 223</b>	<b>100,0</b>

Из 15 071 обращения, не принятого финансовым уполномоченным к рассмотрению:

1) по 13 290 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	11 546
Сумма требований более 500 тыс. руб. и/или финансовая организация не включена в реестр либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным	1 516
Дело находится на рассмотрении в суде либо уже рассмотрено судом по такому же спору и основанию	91
Финансовая организация исключена из реестра (перечня)/у финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия/ финансовая организация ликвидирована (находится в процессе ликвидации) либо прекратила свою деятельность	56
Прошло более трех лет	38
Обращение по таким же требованиям уже принято финансовым уполномоченным к рассмотрению по ранее поступившему обращению	25
Уже имеется решение финансового уполномоченного либо соглашение между сторонами по такому же спору и основанию	6
Текст обращения не поддается прочтению	6
Вопросы в обращении связаны с банкротством физических/юридических лиц	2
Вопросы в обращении связаны с компенсацией морального вреда и/или возмещением убытков в виде упущенной выгоды	2



Основания для отказа	Количество, шт.
Вопросы в обращении связаны с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями и/или о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации	1
Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц	1

2) по 1 684 обращениям направлены разъяснения порядка подачи обращения финансовому уполномоченному в соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ, а также по 97 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)