



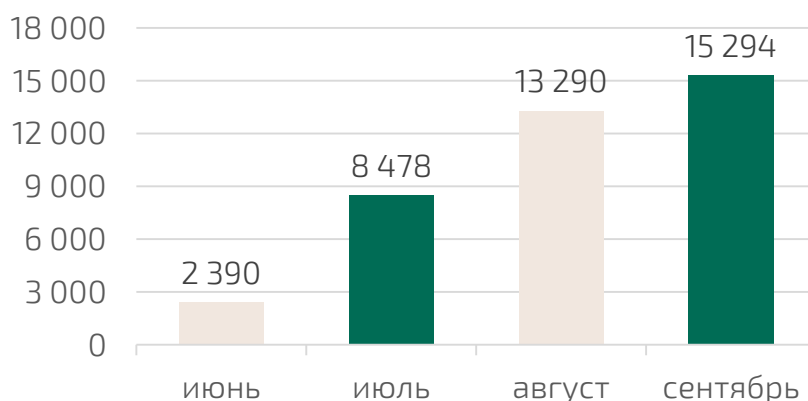
Служба финансового уполномоченного

СВЕДЕНИЯ О
ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЯХ

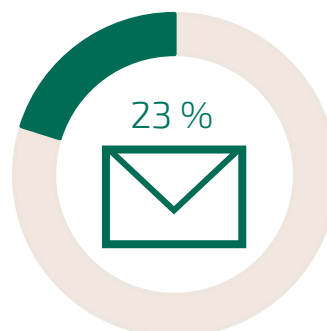
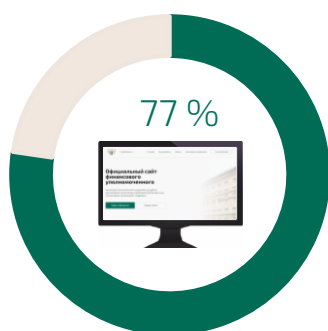
Сентябрь 2019 года

В сентябре 2019 года в АНО «СОДФУ» поступило 15 294 обращения, что в 1,2 раза превышает количество обращений, поступивших в АНО «СОДФУ» в августе 2019 года (13 290 обращений).

В среднем в день в сентябре 2019 года в АНО «СОДФУ» поступало 728 обращений, что в 1,2 раза превышает среднее количество обращений, поступавших в АНО «СОДФУ» в августе 2019 года.

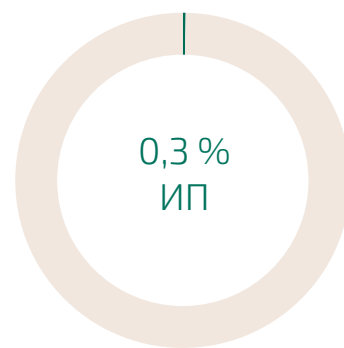
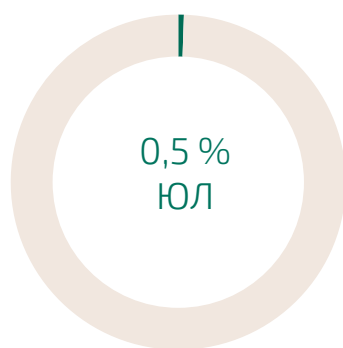
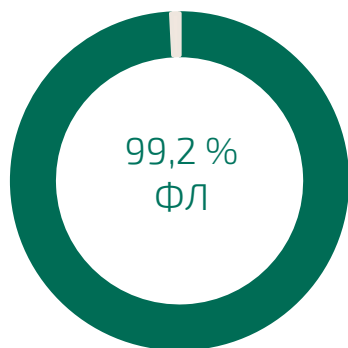


Из 15 294 поступивших в сентябре 2019 года обращений 11 822 обращения (77 %) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 3 472 обращения (23 %) – нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».



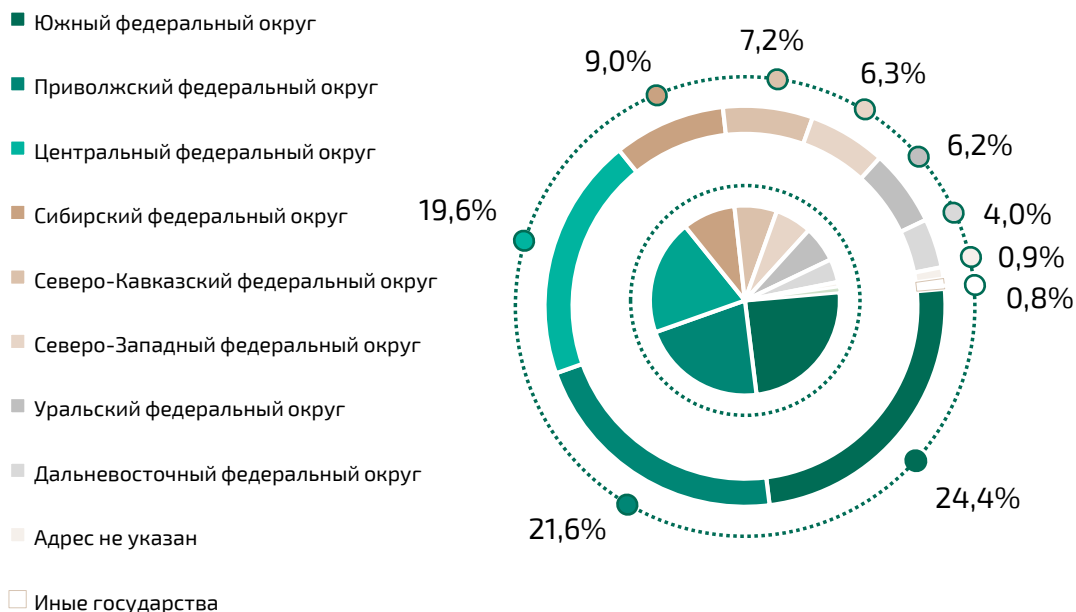
За сентябрь 2019 года личный кабинет зарегистрировали 13 259 заявителей, что в 1,1 раза превышает количество личных кабинетов, зарегистрированных заявителями в августе 2019 года (12 356), из них:

- Физические лица – 13 152;
- Юридические лица – 71;
- Индивидуальные предприниматели – 36.



В сентябре 2019 года лидирующие позиции по количеству поступивших обращений занимают Южный федеральный округ (3 736 обращений, 24,4 % от общего количества обращений), Приволжский федеральный округ (3 294 обращения, 21,6 % от общего количества обращений) и Центральный федеральный округ (3 001 обращение, 19,6 % от общего количества обращений).

Федеральный округ	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	3 736	24,4
Приволжский федеральный округ	3 294	21,6
Центральный федеральный округ	3 001	19,6
Сибирский федеральный округ	1 382	9,0
Северо-Кавказский федеральный округ	1 108	7,2
Северо-Западный федеральный округ	957	6,3
Уральский федеральный округ	943	6,2
Дальневосточный федеральный округ	608	4,0
Адрес не указан	139	0,9
Иные государства	126	0,8
Общий итог	15 294	100,0



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

Федеральный округ	Субъект Российской Федерации	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	Краснодарский край	2 051	13,4
Приволжский федеральный округ	Республика Башкортостан	924	6,0
Южный федеральный округ	Ростовская область	665	4,3
Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	571	3,7
Центральный федеральный округ	Москва	506	3,3
Центральный федеральный округ	Московская область	504	3,3
Южный федеральный округ	Волгоградская область	451	2,9
Северо-Кавказский федеральный округ	Республика Дагестан	414	2,7
Центральный федеральный округ	Воронежская область	408	2,7
Сибирский федеральный округ	Новосибирская область	403	2,6

ТОП-10 субъектов Российской Федерации по количеству поступивших обращений



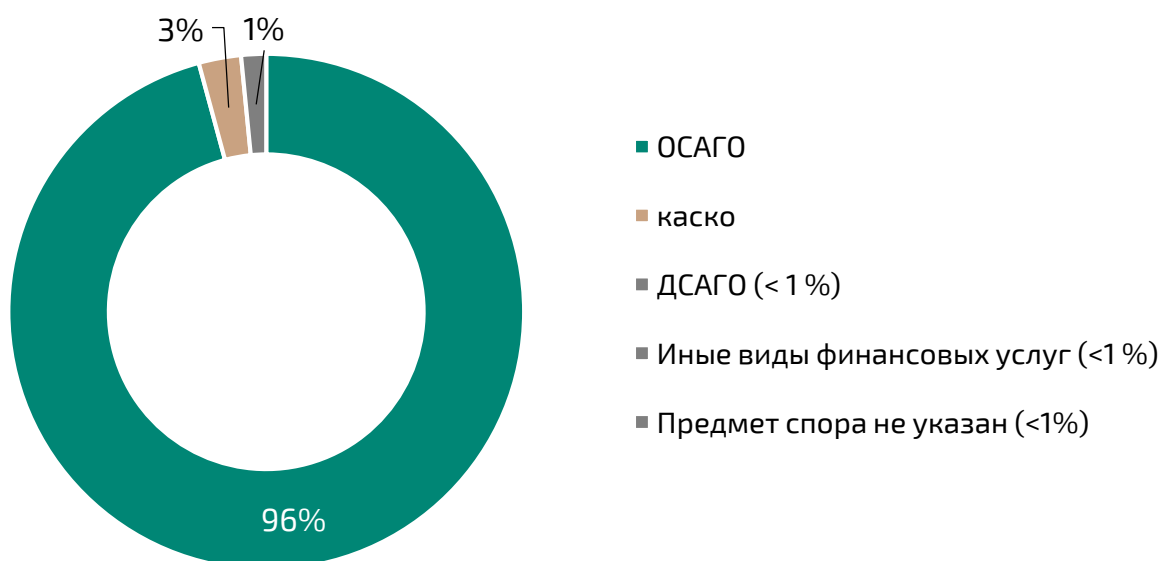
За сентябрь 2019 года поступили обращения в отношении 68 страховых организаций, 7 кредитных организаций, 4 кредитных потребительских кооперативов, а также 3 организаций, осуществляющих иные виды деятельности.

Распределение тематик обращений в сентябре 2019 года осталось без изменений. По-прежнему лидирующую позицию занимают споры, связанные со страховым возмещением по договорам ОСАГО (95,8 %), из них наибольшее количество (35,9 %) связано с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
ОСАГО	14 649	95,8
Несогласие с размером страхового возмещения	5 488	35,9
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	4 110	26,9
Отказ в выплате страхового возмещения	3 961	25,9
Иное	971	6,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	119	0,8
каско	406	2,7
Отказ в выплате страхового возмещения	132	0,9
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	94	0,6
Несогласие с размером страхового возмещения	93	0,6
Иное	68	0,5
Несогласие с качеством выполненного ремонта	19	0,1
ДСАГО	39	0,3
Несогласие с размером страхового возмещения	17	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	10	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	10	0,1
Иное	2	0,01

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
Иные виды финансовых услуг	140	0,9
Иное	46	0,3
Страхование имущества	29	0,2
Страхование от несчастных случаев и болезней	23	0,2
Страхование жизни	17	0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	15	0,1
Банковские услуги	8	0,1
Страхование ответственности туроператоров	1	0,01
Услуги кредитования	1	0,01
Предмет спора не указан	60	0,3
Общий итог:	15 294	100,0

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



Средний размер требований заявителей в сентябре 2019 года возрос на 1 % и составил 215 093 рубля (в августе 2019 года - 212 662 рубля).

В адрес финансовых организаций в сентябре 2019 года направлен 7 031 запрос о предоставлении дополнительной информации, от финансовых организаций получено 5 876 ответов (83,57 %).

Всего в сентябре 2019 года по результатам рассмотрения обращений, поступивших за период с 03.06.2019 по 30.09.2019, финансовым уполномоченным принято 4 413 решений, из них в 2 387 случаях (54 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 2 026 случаях (46 %) потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

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

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
ОСАГО	4 320	97,9
Несогласие с размером страхового возмещения	1 678	38,0
Отказ в выплате страхового возмещения	1 158	26,2
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1 144	25,9
Иное	311	7,0
Несогласие с качеством выполненного ремонта	29	0,7
каско	85	1,9
Отказ в выплате страхового возмещения	34	0,8
Несогласие с размером страхового возмещения	20	0,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	16	0,4
Иное	14	0,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	1	0,0
ДСАГО	8	0,2
Иное	3	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	2	0,05
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	2	0,05
Отказ в выплате страхового возмещения	1	0,02
Общий итог	4 413	100,0

Из 6 384 обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению:

1) по 4 842 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	3 846
Сумма требований более 500 тыс. руб. и/или финансовая организация не включена в реестр либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным	739
Прошло более трех лет	82
Финансовая организация исключена из реестра (перечня)/у финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия/ финансовая организация ликвидирована (находится в процессе ликвидации) либо прекратила свою деятельность	61
Дело находится на рассмотрении в суде либо уже рассмотрено судом по такому же спору и основанию	59
Уже имеется решение финансового уполномоченного либо соглашение между сторонами по такому же спору и основанию	27
Обращение по таким же требованиям уже принято финансовым уполномоченным к рассмотрению по ранее поступившему обращению	23
Вопросы в обращении связаны с компенсацией морального вреда и/или возмещением убытков в виде упущенной выгоды	3
Урегулирование происходит с помощью процедуры медиации	1
Текст обращения не поддается прочтению	1

2) по 1 542 обращениям направлены разъяснения порядка подачи обращения финансовому уполномоченному в соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ, а также по 44 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