

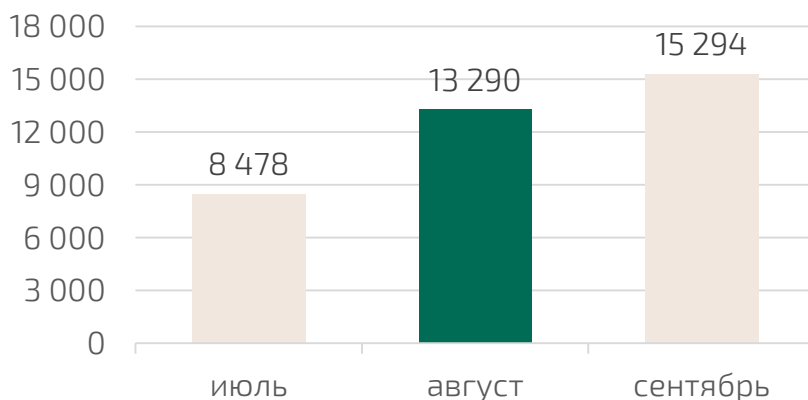


Служба финансового уполномоченного

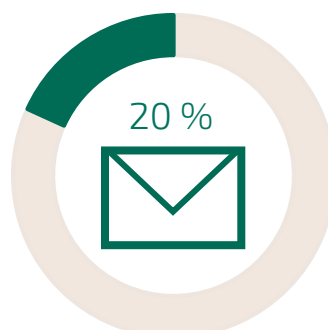
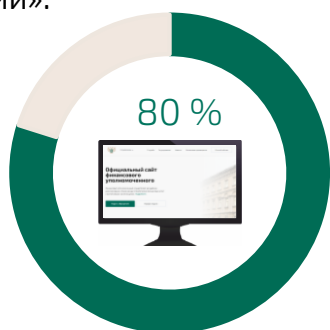
СВЕДЕНИЯ О
ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЯХ

III квартал 2019 года

В III квартале 2019 года в АНО «СОДФУ» поступило 37 062 обращения. В среднем в день в III квартале 2019 года в АНО «СОДФУ» поступало 562 обращения.

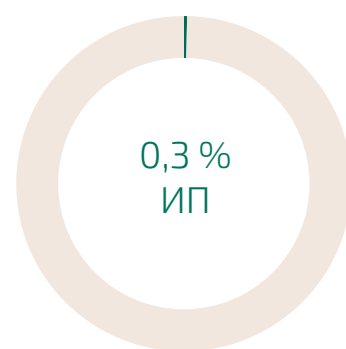
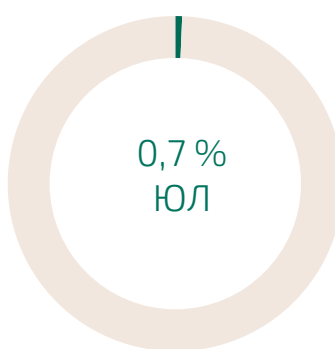


Из 37 062 поступивших за III квартал 2019 года обращений 29 602 обращения (80 %) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 7 460 обращений (20 %) - нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».



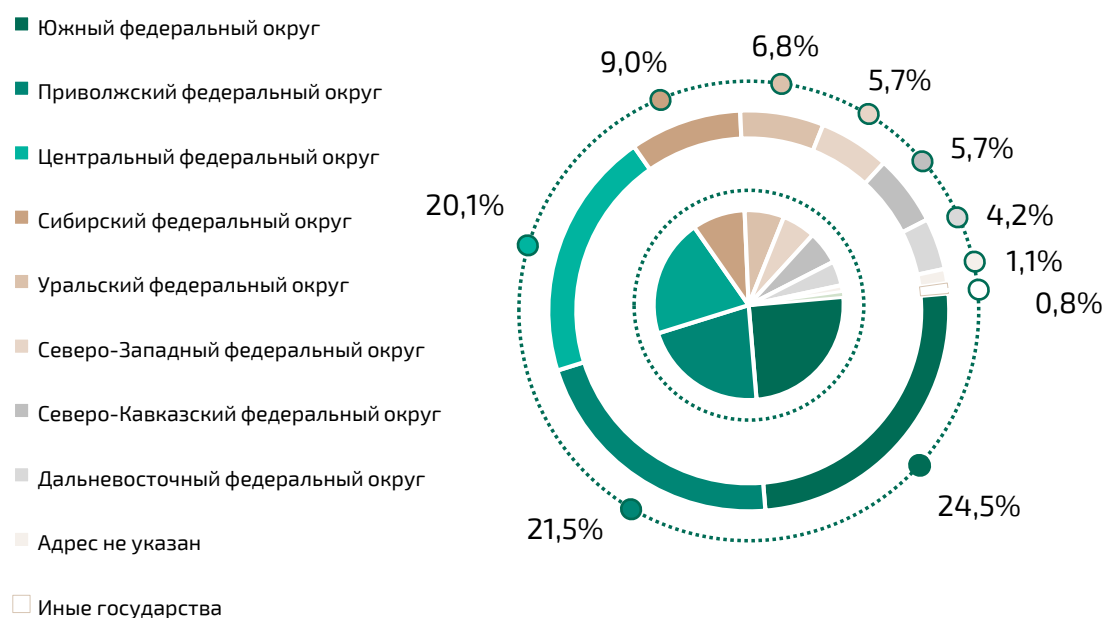
В III квартале 2019 года личный кабинет зарегистрировали 34 277 заявителей, из них:

- Физические лица – 33 945;
- Юридические лица – 225;
- Индивидуальные предприниматели – 107.



В III квартале 2019 года лидирующие позиции по количеству поступивших обращений занимают Южный федеральный округ (9 289 обращений, 25,1 % от общего количества обращений), Приволжский федеральный округ (7 975 обращений, 21,5 % от общего количества обращений) и Центральный федеральный округ (7 451 обращение, 20,1 % от общего количества обращений).

Федеральный округ	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	9 289	25,1
Приволжский федеральный округ	7 975	21,5
Центральный федеральный округ	7 451	20,1
Сибирский федеральный округ	3 343	9,0
Уральский федеральный округ	2 499	6,8
Северо-Западный федеральный округ	2 117	5,7
Северо-Кавказский федеральный округ	2 113	5,7
Дальневосточный федеральный округ	1 542	4,2
Адрес не указан	425	1,1
Иные государства	308	0,8
Общий итог	37 062	100,0



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

Федеральный округ	Субъект Российской Федерации	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	Краснодарский край	5 795	15,6
Приволжский федеральный округ	Республика Башкортостан	2 052	5,5
Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	1 367	3,7
Центральный федеральный округ	Москва	1 310	3,5
Центральный федеральный округ	Московская область	1 294	3,5
Южный федеральный округ	Ростовская область	1 113	3,0
Уральский федеральный округ	Челябинская область	1 103	3,0
Центральный федеральный округ	Воронежская область	1 075	2,9
Сибирский федеральный округ	Новосибирская область	961	2,6
Южный федеральный округ	Волгоградская область	934	2,5

ТОП-10 субъектов Российской Федерации по количеству поступивших обращений



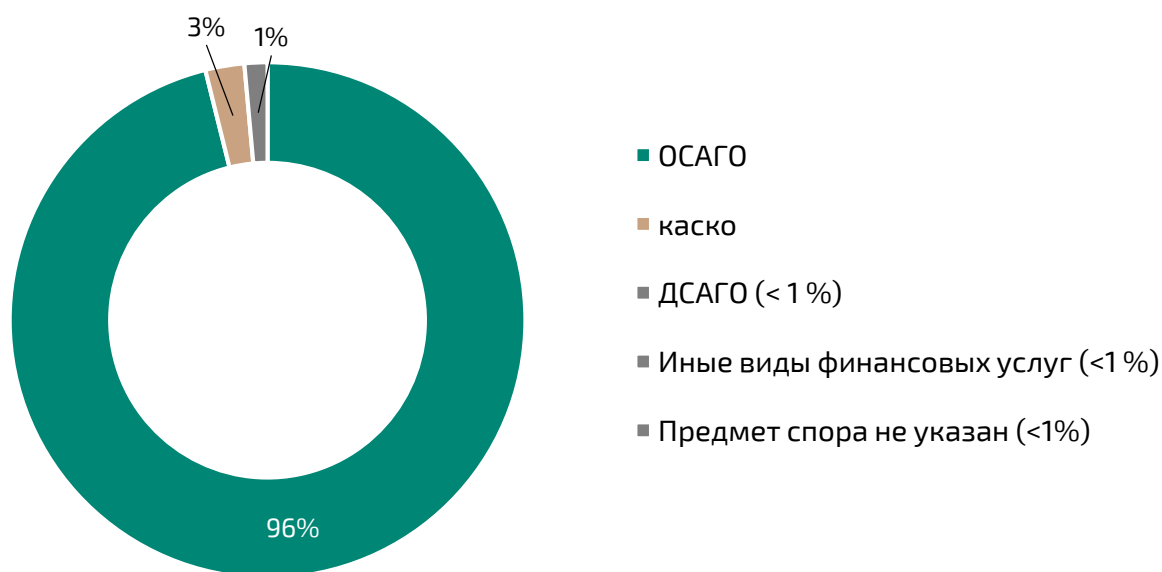
В III квартале 2019 года поступили обращения в отношении 76 страховых организаций, 13 кредитных организаций, 10 кредитных потребительских кооперативов, 1 микрофинансовой организации, а также 10 организаций, осуществляющих иные виды деятельности.

В период с 03.06.19 по 30.09.19 года 96,1 % обращений поступили по спорам, связанным со страховым возмещением по договорам ОСАГО, из них наибольшее количество (37,3 %) связано с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
ОСАГО	35 624	96,1
Несогласие с размером страхового возмещения	13 818	37,3
Отказ в выплате страхового возмещения	10 324	27,8
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	8 960	24,2
Иное	2 192	5,9
Несогласие с качеством выполненного ремонта	330	0,9
КАСКО	905	2,4
Отказ в выплате страхового возмещения	304	0,8
Несогласие с размером страхового возмещения	210	0,6
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	205	0,5
Иное	150	0,4
Несогласие с качеством выполненного ремонта	36	0,1
ДСАГО	71	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	25	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	23	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	20	0,05
Иное	3	0,01

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
Иные виды финансовых услуг	327	0,9
Иное	111	0,3
Страхование имущества	62	0,2
Страхование от несчастных случаев и болезней	48	0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	41	0,1
Страхование жизни	33	0,1
Банковские услуги	23	0,1
Услуги кредитования	8	0,02
Страхование ответственности туроператоров	1	0,00
Предмет спора не указан	135	0,4
Общий итог:	37 062	100,0

Обращения, поступившие в III квартале 2019 года
в разрезе финансовых услуг:



Средний размер требований заявителей за III квартал 2019 года составил 212 426 рублей.

Всего за III квартал 2019 года по результатам рассмотрения обращений, поступивших за период с 03.06.2019 по 30.09.2019, финансовым уполномоченным принято 6 636 решений, из них в 3 512 случаях (53 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 3 124 случаях (47 %) 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	6 494	97,9
Несогласие с размером страхового возмещения	2 570	38,7
Отказ в выплате страхового возмещения	1 764	26,6
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1 633	24,6
Иное	482	7,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	45	0,7
каско	129	1,9
Отказ в выплате страхового возмещения	50	0,7
Несогласие с размером страхового возмещения	31	0,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	24	0,4
Иное	23	0,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	1	0,0
ДСАГО	13	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	4	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	3	0,05
Иное	3	0,05
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	3	0,05
Общий итог	6 636	100,0

Из 19 582 обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению:

1) по 16 359 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	13 868
Сумма требований более 500 тыс. руб. и/или финансовая организация не включена в реестр либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным	2 026
Дело находится на рассмотрении в суде либо уже рассмотрено судом по такому же спору и основанию	137
Прошло более трех лет	123
Финансовая организация исключена из реестра (перечня)/у финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия/ финансовая организация ликвидирована (находится в процессе ликвидации) либо прекратила свою деятельность	109
Обращение по таким же требованиям уже принято финансовым уполномоченным к рассмотрению по ранее поступившему обращению	47
Уже имеется решение финансового уполномоченного либо соглашение между сторонами по такому же спору и основанию	33
Текст обращения не поддается прочтению	6
Вопросы в обращении связаны с компенсацией морального вреда и/или возмещением убытков в виде упущенной выгоды	5
Вопросы в обращении связаны с банкротством физических/юридических лиц	2
Урегулирование происходит с помощью процедуры медиации	1

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 3 223 обращениям направлены разъяснения порядка подачи обращения финансовому уполномоченному в соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ, а также по 100 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