

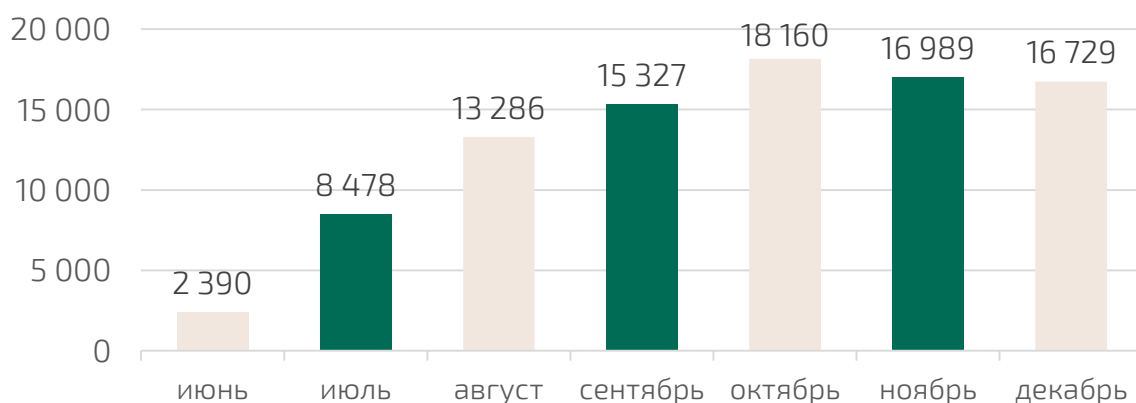


Служба финансового уполномоченного

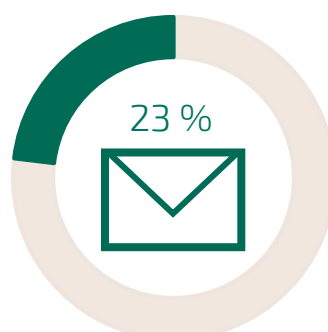
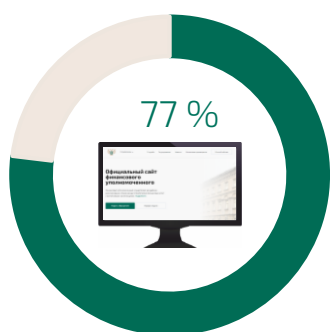
СВЕДЕНИЯ О
ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЯХ

2019 год

В 2019 году в АНО «СОДФУ» поступило 91 359 обращений. В среднем в день в 2019 году в АНО «СОДФУ» поступало 609 обращений.

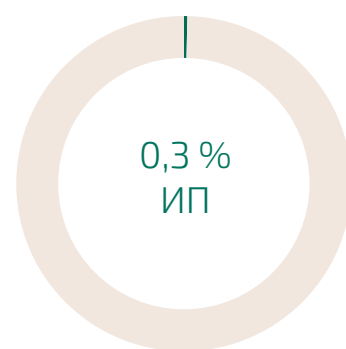
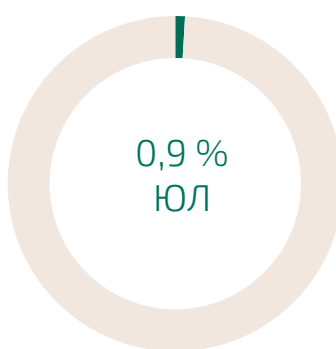
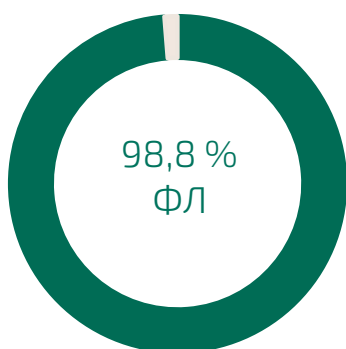


Из 91 359 поступивших за 2019 год обращений 70 267 обращений (77 %) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 21 092 обращения (23 %) - нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».



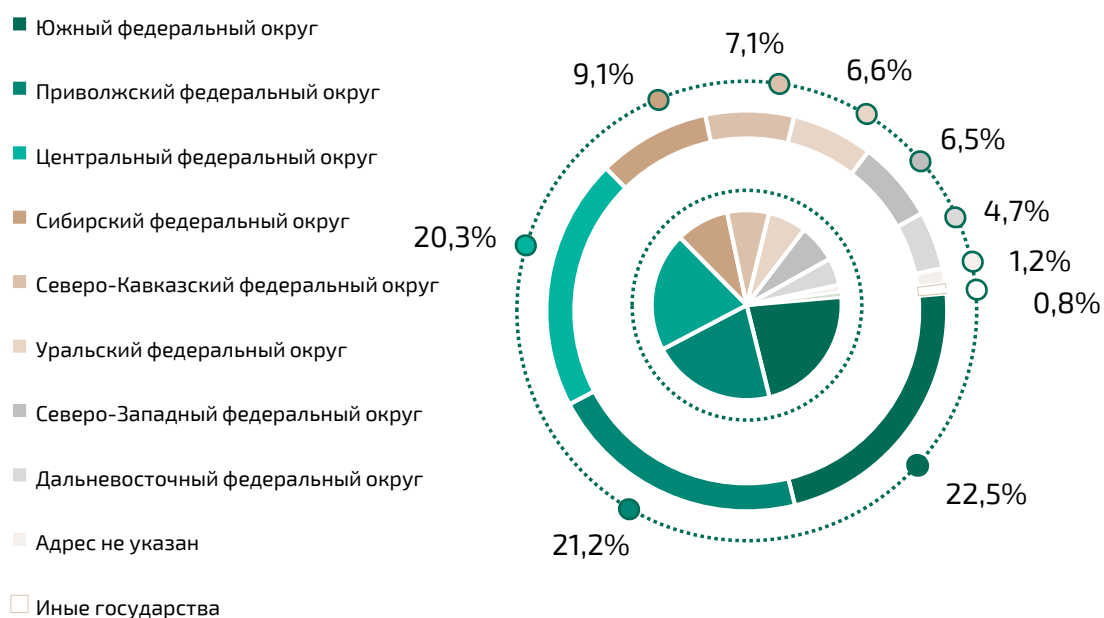
В 2019 году личный кабинет зарегистрировали 63 487 заявителей, из них:

- Физические лица – 62 685;
- Юридические лица – 589;
- Индивидуальные предприниматели – 213.



В 2019 году лидирующие позиции по количеству поступивших обращений занимают Южный федеральный округ (20 576 обращений, 22,5 % от общего количества обращений), Приволжский федеральный округ (19 325 обращений, 21,2 % от общего количества обращений) и Центральный федеральный округ (18 572 обращения, 20,3 % от общего количества обращений).

Федеральный округ	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	20 576	22,5
Приволжский федеральный округ	19 325	21,2
Центральный федеральный округ	18 572	20,3
Сибирский федеральный округ	8 283	9,1
Северо-Кавказский федеральный округ	6 518	7,1
Уральский федеральный округ	6 002	6,6
Северо-Западный федеральный округ	5 962	6,5
Дальневосточный федеральный округ	4 263	4,7
Адрес не указан	1 146	1,2
Иные государства	712	0,8
Общий итог	91 359	100,0



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

Федеральный округ	Субъект Российской Федерации	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	Краснодарский край	11 285	12,4
Приволжский федеральный округ	Республика Башкортостан	4 797	5,3
Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	3 773	4,1
Центральный федеральный округ	Москва	3 585	3,9
Южный федеральный округ	Ростовская область	3 162	3,5
Центральный федеральный округ	Московская область	3 020	3,3
Южный федеральный округ	Волгоградская область	2 798	3,1
Уральский федеральный округ	Челябинская область	2 377	2,6
Северо-Кавказский федеральный округ	Республика Дагестан	2 377	2,6
Центральный федеральный округ	Воронежская область	2 375	2,6

ТОП-10 субъектов Российской Федерации по количеству поступивших обращений



В 2019 году поступили обращения в отношении 112 страховых организаций, 25 кредитных организаций, 13 кредитных потребительских кооперативов, 1 микрофинансовой организации, а также 21 организации, осуществляющих иные виды деятельности.

В период с 03.06.19 по 31.12.19 года 95,3 % обращений поступили по спорам, связанным со страховым возмещением по договорам ОСАГО, из них наибольшее количество (36,4 %) связано с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
ОСАГО	87 038	95,3
Несогласие с размером страхового возмещения	33 246	36,4
Отказ в выплате страхового возмещения	24 422	26,7
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	23 077	25,3
Иное	5 552	6,1
Несогласие с качеством выполненного ремонта	741	0,8
каско	2 487	2,7
Отказ в выплате страхового возмещения	829	0,9
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	583	0,7
Несогласие с размером страхового возмещения	555	0,6
Иное	394	0,4
Несогласие с качеством выполненного ремонта	126	0,1
Страхование жизни	280	0,3
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	123	0,1
Иное	75	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	44	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	19	< 0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	16	< 0,1
Несогласие с размером выкупной суммы	3	< 0,1

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
Страхование имущества	238	0,3
Отказ в выплате страхового возмещения	92	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	71	0,1
Иное	32	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	32	< 0,1
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	11	< 0,1
ДСАГО	228	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	93	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	69	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	56	< 0,1
Иное	10	< 0,1
Страхование от несчастных случаев и болезней	219	0,2
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	71	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	57	0,1
Иное	53	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	22	< 0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	16	< 0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	110	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	45	< 0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	31	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	24	< 0,1
Иное	9	< 0,1
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	1	< 0,1

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
Страхование финансовых рисков	21	< 0,1
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	14	< 0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	6	< 0,1
Иное	1	< 0,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	12	< 0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	10	< 0,1
Иное	1	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1	< 0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	9	< 0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	7	< 0,1
Иное	1	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1	< 0,1
Страхование ответственности юридических лиц	9	< 0,1
Иное	4	< 0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	3	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	2	< 0,1
Добровольное медицинское страхование	6	< 0,1
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	5	< 0,1
Отказ в оказании услуг, предусмотренных договором	1	< 0,1
Иные виды финансовых услуг	367	0,4
Иное	271	0,3
Банковские услуги	81	0,1
Услуги кредитования	14	< 0,1
Услуги микрофинансирования	1	< 0,1
Предмет спора не указан	335	0,4
Общий итог:	91 359	100,0

Средний размер требований заявителей в 2019 году составил 210 614 рублей.

В адрес финансовых организаций в 2019 году направлено 49 852 запроса о предоставлении дополнительной информации, от финансовых организаций получено 40 339 ответов (80,92 %).

Всего за 2019 год по результатам рассмотрения обращений, поступивших за период с 03.06.2019 по 31.12.2019, финансовым уполномоченным принято 30 909 решений, из них в 16 188 случаях (52 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 14 721 случае (48 %) 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	30 064	97,3
Несогласие с размером страхового возмещения	11 814	38,2
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	8 116	26,3
Отказ в выплате страхового возмещения	7 940	25,7
Иное	1 973	6,4
Несогласие с качеством выполненного ремонта	221	0,7
каско	670	2,2
Отказ в выплате страхового возмещения	208	0,7
Несогласие с размером страхового возмещения	166	0,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	146	0,5
Иное	111	0,4
Несогласие с качеством выполненного ремонта	39	0,1

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
ДСАГО	175	0,6
Отказ в выплате страхового возмещения	75	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	58	0,2
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	33	0,1
Иное	9	< 0,1
Общий итог	30 909	100,0

Всего за 2019 год по результатам рассмотрения обращений, поступивших за период с 03.06.2019 по 31.12.2019, финансовым уполномоченным прекращено рассмотрение по 6 519 обращениям заявителей, из них в 173 случаях (3 %) в связи добровольным исполнением финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг.

АНО «СОДФУ»

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

info@finombudsman.ru

www.finombudsman.ru