



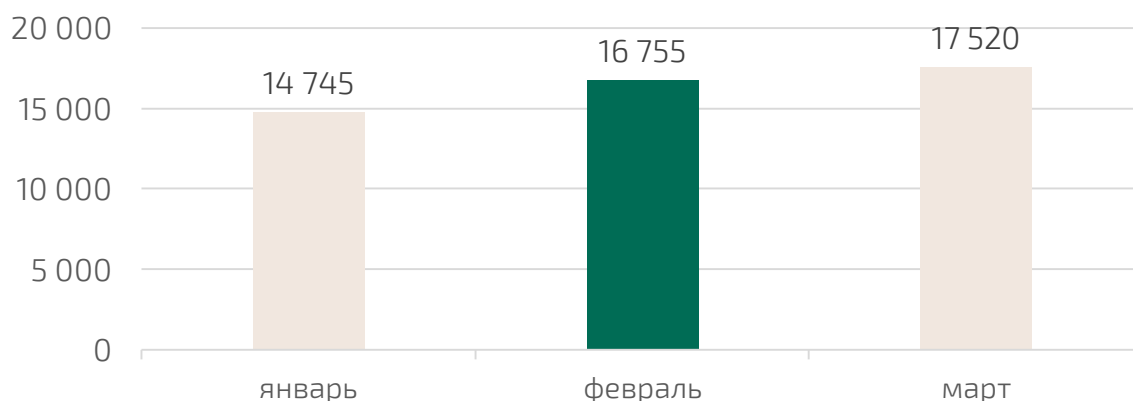
Служба финансового уполномоченного

СВЕДЕНИЯ О  
ПОСТУПИВШИХ  
ОБРАЩЕНИЯХ

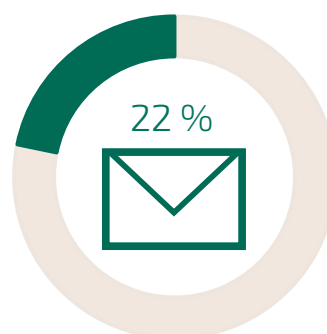
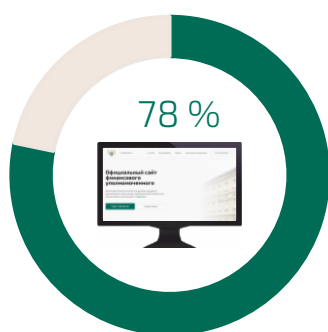
I квартал 2020 года

В I квартале 2020 года в АНО «СОДФУ» поступило 49 020 обращений, что на 5,5 % меньше количества обращений, поступивших в АНО «СОДФУ» в IV квартале 2019 года (51 878 обращений).

В среднем в день в I квартале 2020 года в АНО «СОДФУ» поступало 891 обращение, что на 93 обращения больше среднего количества обращений, поступавших в АНО «СОДФУ» в IV квартале 2019 года.

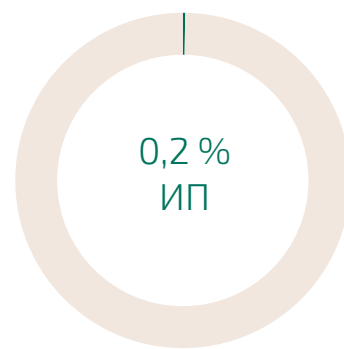
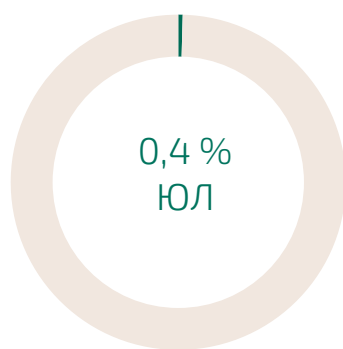
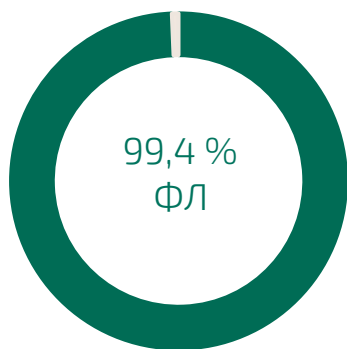


Из 49 020 поступивших в I квартале 2020 года обращений 38 356 обращений (78 %) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 10 664 обращения (22 %) – нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».



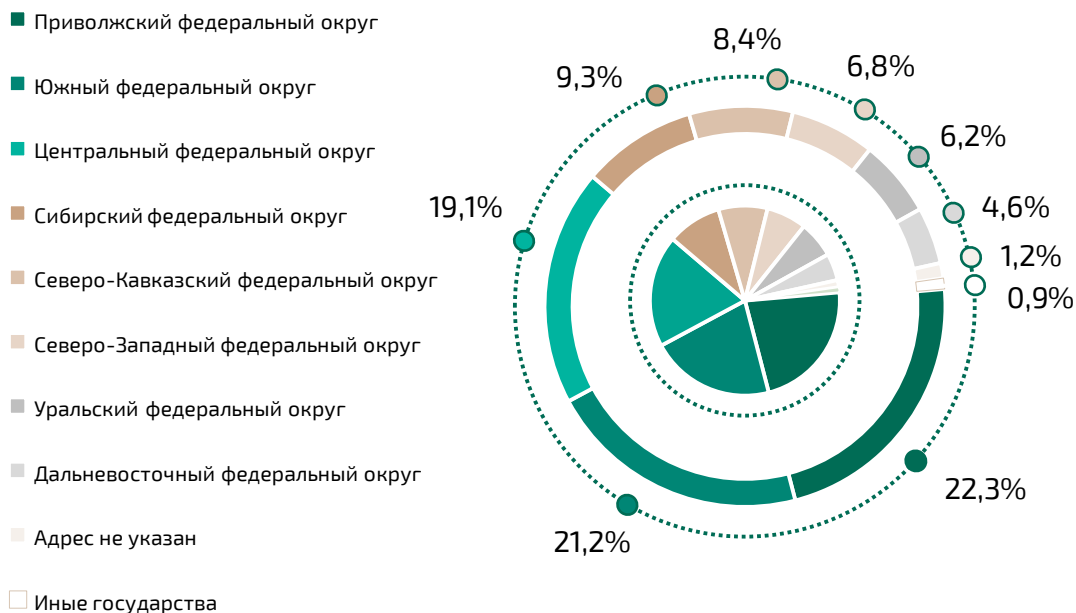
За I квартал 2020 года личный кабинет зарегистрировали 30 014 заявителей, из них:

- Физические лица – 29 820;
- Юридические лица – 126;
- Индивидуальные предприниматели – 68.



В I квартале 2020 года лидирующие позиции по количеству поступивших обращений занимают Приволжский федеральный округ (10 955 обращений, 22,3 % от общего количества обращений), Южный федеральный округ (10 389 обращений, 21,2 % от общего количества обращений) и Центральный федеральный округ (9 353 обращения, 19,1 % от общего количества обращений).

Федеральный округ	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Приволжский федеральный округ	10 955	22,3
Южный федеральный округ	10 389	21,2
Центральный федеральный округ	9 353	19,1
Сибирский федеральный округ	4 540	9,3
Северо-Кавказский федеральный округ	4 101	8,4
Северо-Западный федеральный округ	3 353	6,8
Уральский федеральный округ	3 056	6,2
Дальневосточный федеральный округ	2 250	4,6
Адрес не указан	597	1,2
Иные государства	426	0,9
<b>Общий итог:</b>	<b>49 020</b>	<b>100,0</b>



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

Федеральный округ	Субъект Российской Федерации	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	Краснодарский край	5 265	10,7
Приволжский федеральный округ	Республика Башкортостан	3 004	6,1
Южный федеральный округ	Ростовская область	1 852	3,8
Центральный федеральный округ	Москва	1 848	3,8
Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	1 837	3,7
Центральный федеральный округ	Московская область	1 647	3,4
Южный федеральный округ	Волгоградская область	1 623	3,3
Приволжский федеральный округ	Республика Татарстан	1 509	3,1
Северо-Кавказский федеральный округ	Республика Дагестан	1 380	2,8
Центральный федеральный округ	Воронежская область	1 143	2,3

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



За I квартал 2020 года поступили обращения в отношении 108 страховых организаций, 18 кредитных организаций, 46 микрофинансовых организаций, 3 кредитных потребительских кооперативов, а также 10 организаций, осуществляющих иные виды деятельности.

Распределение тематик обращений в I квартале 2020 года осталось без изменений. По-прежнему лидирующую позицию занимают страховые споры (99,0 %), связанные со страховым возмещением по договорам ОСАГО (87,4 %).

Сфера деятельности / Финансовая услуга	Количество, шт.	Доля, %
<b>Страхование</b>	<b>48 519</b>	<b>99,0</b>
ОСАГО	42 866	87,4
Страхование жизни	1 909	3,9
каска	1 619	3,3
Страхование от несчастных случаев и болезней	1 001	2,0
Страхование имущества	574	1,2
ДСАГО	191	0,4
Страхование финансовых рисков	102	0,2
Добровольное страхование гражданской ответственности	100	0,2
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	62	0,1
Добровольное медицинское страхование	46	0,1
Страхование ответственности юридических лиц	41	0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	8	< 0,1
<b>Иные финансовые услуги</b>	<b>252</b>	<b>0,5</b>
Иное	211	0,4
Банковские услуги	39	0,1
Услуги кредитования	2	< 0,1
<b>Микрофинансирование</b>	<b>158</b>	<b>0,3</b>
Микрозаймы	158	0,3
<b>Тематика обращения не указана</b>	<b>91</b>	<b>0,2</b>
<b>Общий итог:</b>	<b>49 020</b>	<b>100,0</b>

Информация об обращениях в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Для, %
<b>ОСАГО</b>	<b>42 866</b>	<b>87,4</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	16 774	34,2
Отказ в выплате страхового возмещения	11 987	24,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	11 036	22,5
Иное	2 754	5,6
Несогласие с качеством выполненного ремонта	314	0,6
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	1	< 0,1
<b>Страхование жизни</b>	<b>1 909</b>	<b>3,9</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	1 185	2,4
Иное	364	0,7
Отказ в выплате страхового возмещения	235	0,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	79	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	28	0,1
Несогласие с размером выкупной суммы	7	< 0,1
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	6	< 0,1
Отказ в выплате накопленного инвестиционного дохода	5	< 0,1
<b>каско</b>	<b>1 619</b>	<b>3,3</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	544	1,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	386	0,8
Несогласие с размером страхового возмещения	379	0,8
Иное	246	0,5

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
Несогласие с качеством выполненного ремонта	63	0,1
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	1	< 0,1
<b>Страхование от несчастных случаев и болезней</b>	<b>1 001</b>	<b>2,0</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	644	1,3
Отказ в выплате страхового возмещения	185	0,4
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	80	0,1
Иное	52	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	40	0,1
<b>Страхование имущества</b>	<b>574</b>	<b>1,2</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	174	0,4
Несогласие с размером страхового возмещения	160	0,3
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	106	0,2
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	99	0,2
Иное	34	0,1
Несогласие с качеством выполненного ремонта	1	< 0,1
<b>ДСАГО</b>	<b>191</b>	<b>0,4</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	87	0,2
Отказ в выплате страхового возмещения	56	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	38	0,1
Иное	10	< 0,1
<b>Микрозаймы</b>	<b>158</b>	<b>0,3</b>
Иное	64	0,1
Невозврат платы за дополнительные услуги	61	0,1
Несогласие с расчетом процентов	27	0,1



Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
Несогласие с расчетом неустойки (пени, штрафов)	6	< 0,1
<b>Страхование финансовых рисков</b>	<b>102</b>	<b>0,2</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	63	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	23	< 0,1
Иное	12	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	4	< 0,1
<b>Добровольное страхование гражданской ответственности</b>	<b>100</b>	<b>0,2</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	37	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	29	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	24	< 0,1
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	5	< 0,1
Иное	5	< 0,1
<b>Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства</b>	<b>62</b>	<b>0,1</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	47	0,1
Иное	10	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	5	< 0,1
<b>Добровольное медицинское страхование</b>	<b>46</b>	<b>0,1</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	30	0,1
Отказ в оказании услуг, предусмотренных договором	11	< 0,1
Иное	5	< 0,1
<b>Страхование ответственности юридических лиц</b>	<b>41</b>	<b>0,1</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	20	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	13	< 0,1
Иное	8	< 0,1

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
<b>Страхование профессиональной ответственности туроператоров</b>	<b>8</b>	<b>&lt; 0,1</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	6	< 0,1
Иное	1	< 0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	1	< 0,1
<b>Иные финансовые услуги</b>	<b>252</b>	<b>0,5</b>
Иное	211	0,4
Банковские услуги	39	0,1
Услуги кредитования	2	< 0,1
<b>Тематика обращения не указана</b>	<b>91</b>	<b>0,2</b>
<b>Общий итог:</b>	<b>49 020</b>	<b>100,0</b>

Средний размер требований заявителей в I квартале 2020 года уменьшился на 3,2 % и составил 205 579 рублей (в IV квартале 2019 года – 212 426 рублей).

Средний размер требований заявителей в I квартале 2020 года по страховым спорам составил 206 134 рубля, по спорам в отношении микрофинансовых организаций – 20 380 рублей.

В адрес финансовых организаций в I квартале 2020 года направлено 31 292 запроса о предоставлении дополнительной информации, от финансовых организаций получено 28 311 ответов (90,47 %).

Всего в I квартале 2020 года по результатам рассмотрения поступивших обращений финансовым уполномоченным принято 24 128 решений, из них в 11 458 случаях (47,5 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 12 670 случаях (52,5 %) потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

В одном случае между потребителем финансовых услуг и финансовой организацией достигнуто соглашение об урегулировании спора.

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

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Для, %
<b>ОСАГО</b>	<b>22 913</b>	<b>94,9</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	9 272	38,4
Отказ в выплате страхового возмещения	6 269	26,0
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	5 821	24,1
Иное	1 374	5,7
Несогласие с качеством выполненного ремонта	177	0,7
<b>каско</b>	<b>622</b>	<b>2,5</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	225	0,9
Несогласие с размером страхового возмещения	150	0,6
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	140	0,6
Иное	82	0,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	25	0,1
<b>Страхование жизни</b>	<b>328</b>	<b>1,4</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	181	0,8
Иное	125	0,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	9	< 0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	8	< 0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	3	< 0,1

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	1	< 0,1
Несогласие с размером выкупной суммы	1	< 0,1
<b>Страхование от несчастных случаев и болезней</b>	<b>81</b>	<b>0,3</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	65	0,3
Отказ в выплате страхового возмещения	8	< 0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	3	< 0,1
Иное	3	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	2	< 0,1
<b>Страхование имущества</b>	<b>75</b>	<b>0,3</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	31	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	16	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	11	< 0,1
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	10	< 0,1
Иное	7	< 0,1
<b>ДСАГО</b>	<b>61</b>	<b>0,3</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	34	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	12	< 0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	9	< 0,1
Иное	6	< 0,1
<b>Микрозаймы</b>	<b>13</b>	<b>0,1</b>
Невозврат платы за дополнительные услуги	10	< 0,1
Несогласие с расчетом процентов	3	< 0,1
<b>Добровольное страхование гражданской ответственности</b>	<b>11</b>	<b>&lt; 0,1</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	5	< 0,1

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
Отказ в выплате страхового возмещения	4	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	2	< 0,1
<b>Страхование ответственности юридических лиц</b>	<b>9</b>	<b>&lt; 0,1</b>
Иное	3	< 0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	3	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	3	< 0,1
<b>Страхование финансовых рисков</b>	<b>5</b>	<b>&lt; 0,1</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	2	< 0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	2	< 0,1
Иное	1	< 0,1
<b>Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства</b>	<b>5</b>	<b>&lt; 0,1</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	3	< 0,1
Иное	1	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1	< 0,1
<b>Добровольное медицинское страхование</b>	<b>3</b>	<b>&lt; 0,1</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	2	< 0,1
Отказ в оказании услуг, предусмотренных договором	1	< 0,1
<b>Страхование профессиональной ответственности туроператоров</b>	<b>2</b>	<b>&lt; 0,1</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	1	< 0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	1	< 0,1
<b>Общий итог:</b>	<b>24 128</b>	<b>100,0</b>

Всего за I квартал 2020 года по результатам рассмотрения поступивших обращений финансовым уполномоченным прекращено рассмотрение по 4 836 обращениям заявителей, из них в 98 случаях (2 %) 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](mailto:info@finombudsman.ru)

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