



Служба финансового уполномоченного

СВЕДЕНИЯ О  
ПОСТУПИВШИХ  
ОБРАЩЕНИЯХ

II квартал 2020 года

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Основные тенденции отчетного периода</b>	<b>3</b>
<b>Сводные данные о поступивших обращениях</b>	<b>4</b>
Общие сведения	4
Сведения о потребителях финансовых услуг	5
Регионы	6
Тематика обращений	9
Размер требований	14
<b>Сводные данные о рассмотренных обращениях</b>	<b>15</b>
Принятие обращений к рассмотрению	15
Принятие решений по итогам рассмотрения	17

## Сокращения

<b>Закон № 123-ФЗ</b>	Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»
<b>Финансовый уполномоченный</b>	уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг
<b>АНО «СОДФУ»</b>	Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»
<b>Потребитель</b>	физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, а также третье лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации



## Основные тенденции отчетного периода

В II квартале 2020 года в АНО «СОДФУ» **поступило** 41 165 обращений, что на 16,0 % меньше количества обращений, поступивших в АНО «СОДФУ» в I квартале 2020 года (49 023 обращения).

В II квартале 2020 года лидирующие позиции по количеству поступивших обращений занимают Южный федеральный округ (8 865 обращений, 21,6 % от общего количества обращений), Приволжский федеральный округ (8 665 обращений, 21,0 % от общего количества обращений) и Центральный федеральный округ (7 438 обращений, 18,1 % от общего количества обращений).

Распределение **тематик обращений** в II квартале 2020 года осталось без изменений. По-прежнему лидирующую позицию занимают страховые споры (99,1 %), связанные со страховым возмещением по договорам ОСАГО (84,1 %).

**Средний размер требований** заявителей в II квартале 2020 года увеличился на 2,1 % и составил 209 891 рубль (в I квартале 2020 года – 205 579 рублей).

**Доля принятых к рассмотрению** обращений в II квартале 2020 года увеличилась на 1,2 п.п. и составила 61,9 % (в I квартале 2020 года – 60,7 %).

### Принято 28 023 решения:

- Решений по существу спора – 24 515 (87,5 %);
- Решений о прекращении рассмотрения обращения – 3 508 (12,5%).

Из 24 515 решений, принятых финансовым уполномоченным **по существу спора:**

- О полном или частичном удовлетворении требований потребителя финансовых услуг – 10 558 решений (43,1 %);
- Об отказе в удовлетворении требований потребителя финансовых услуг – 13 957 решений (56,9 %).

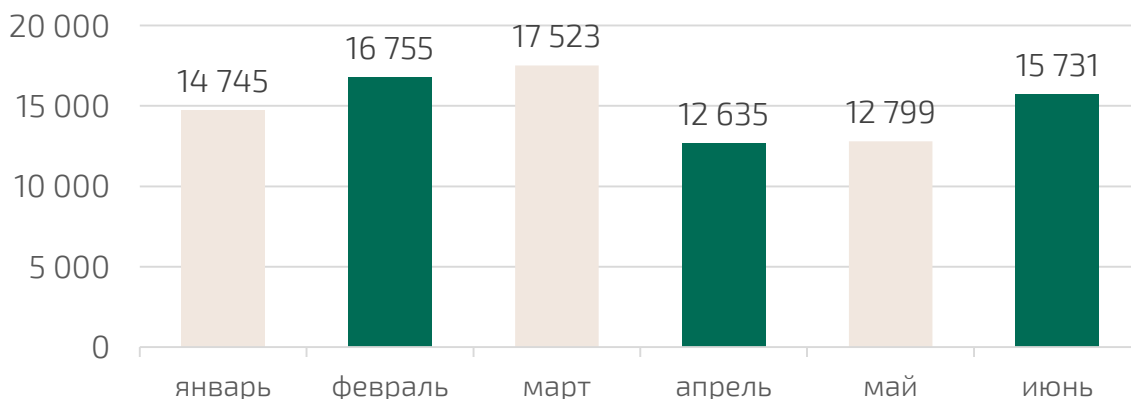
Из 3 508 **решений о прекращении** в 68 случаях (1,9 %) рассмотрение обращения было прекращено в связи добровольным исполнением финансовой организацией требований Потребителя.

## Сводные данные о поступивших обращениях

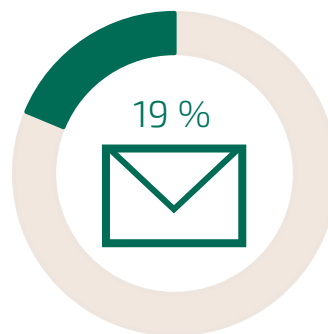
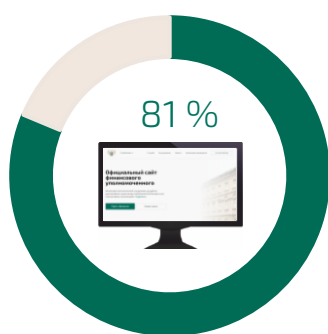
### Общие сведения

В II квартале 2020 года в АНО «СОДФУ» поступило 41 165 обращений, что на 16,0 % меньше количества обращений, поступивших в АНО «СОДФУ» в I квартале 2020 года (49 023 обращения).

В среднем в день в II квартале 2020 года в АНО «СОДФУ» поступало 686 обращений, что на 174 обращения меньше среднего количества обращений, поступавших в АНО «СОДФУ» в I квартале 2020 года.



Из 41 165 поступивших в II квартале 2020 года обращений 33 462 обращения (81 %) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 7 703 обращения (19 %) – нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».



Из 41 165 поступивших в II квартале 2020 года обращений 39 329 обращений (96 %) направлены физическими лицами, финансовые услуги которым были оказана в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, 1 836 обращений (4 %) – третьими лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

## Сводные данные о поступивших обращениях

### Сведения о потребителях финансовых услуг

За отчетный период **личный кабинет** зарегистрировали 22 257 заявителей, из них:

- Физические лица – 22 113;
- Юридические лица – 94;
- Индивидуальные предприниматели – 50.

В II квартале 2020 года в АНО «СОДФУ» обратилось 31 568 заявителей, из них 31 009 заявителей (98,2 %) – физические лица, финансовые услуги которым были оказаны в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, 559 заявителей (1,8 %) – третьи лица, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Информация о возрастных группах заявителей – физических лиц представлена в таблице.

Возраст потребителя	Количество, шт.	Доля, %
Сведения отсутствуют	438	1,4
Менее 25 лет	2 513	8,1
от 25 до 44 лет	19 012	61,3
от 45 до 65 лет	7 933	25,6
Более 65 лет	1 113	3,6
<b>Общий итог:</b>	<b>31 009</b>	<b>100,0</b>

Информация о распределении пола заявителей – физических лиц представлена в таблице.

Пол потребителя	Количество, шт.	Доля, %
Сведения отсутствуют	21	0,1
Женский	9 565	30,8
Мужской	21 423	69,1
<b>Общий итог:</b>	<b>31 009</b>	<b>100,0</b>

## Сводные данные о поступивших обращениях

### Регионы

В II квартале 2020 года лидирующие позиции по количеству поступивших обращений занимают Южный федеральный округ (8 865 обращений, 21,6 % от общего количества обращений), Приволжский федеральный округ (8 665 обращений, 21,0 % от общего количества обращений) и Центральный федеральный округ (7 438 обращений, 18,1 % от общего количества обращений).

Территориальный субъект	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	8 865	21,6
Приволжский федеральный округ	8 665	21,0
Центральный федеральный округ	7 438	18,1
Сибирский федеральный округ	4 215	10,2
Северо-Кавказский федеральный округ	3 608	8,8
Северо-Западный федеральный округ	3 105	7,5
Уральский федеральный округ	2 916	7,1
Дальневосточный федеральный округ	1 693	4,1
Иные государства	487	1,2
Адрес не указан	173	0,4
<b>Общий итог:</b>	<b>41 165</b>	<b>100,0</b>

Информация об обращениях, поступивших от заявителей, проживающих на территории иностранных государств, представлена в таблице.

Наименование иностранного государства	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Республика Армения	149	30,6
Республика Абхазия	139	28,6
Республика Южная Осетия	119	24,5
Республика Беларусь	25	5,1
Республика Казахстан	16	3,3
Киргизская Республика	11	2,3

Наименование иностранного государства	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Республика Узбекистан	6	1,2
Украина	6	1,2
Федеративная Республика Германия	4	0,8
Республика Таджикистан	4	0,8
Китайская Народная Республика	3	0,6
Азербайджанская Республика	2	0,4
Япония	1	0,2
Латвийская Республика	1	0,2
Грузия	1	0,2
<b>Общий итог:</b>	<b>487</b>	<b>100,0</b>

Наибольшее количество обращений поступило от заявителей, проживающих в Краснодарском крае, Республике Башкортостан, Ростовской области, Волгоградской области и Москве.

Федеральный округ	Субъект Российской Федерации	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	Краснодарский край	3 896	9,5
Приволжский федеральный округ	Республика Башкортостан	1 998	4,9
Южный федеральный округ	Ростовская область	1 836	4,5
Южный федеральный округ	Волгоградская область	1 529	3,7
Центральный федеральный округ	Москва	1 380	3,4
Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	1 372	3,3
Приволжский федеральный округ	Республика Татарстан	1 296	3,1
Центральный федеральный округ	Московская область	1 266	3,1
Северо-Кавказский федеральный округ	Республика Дагестан	1 230	3,0
Сибирский федеральный округ	Новосибирская область	1 159	2,8



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



## Сводные данные о поступивших обращениях

### Тематика обращений

За II квартал 2020 года в АНО «СОДФУ» поступили обращения в отношении 115 страховых организаций, 9 кредитных организаций, 54 микрофинансовых организаций, а также 8 организаций, осуществляющих иные виды деятельности.

Распределение тематик обращений в II квартале 2020 года осталось без изменений. По-прежнему лидирующую позицию занимают страховые споры (99,1 %), связанные со страховым возмещением по договорам ОСАГО (84,1%).

Сфера деятельности финансовой организации / Финансовая услуга	Количество, шт.	Доля, %
<b>Страхование</b>	<b>40 761</b>	<b>99,1</b>
ОСАГО	34 614	84,1
Страхование жизни	2 195	5,3
каска	1 423	3,5
Страхование от несчастных случаев и болезней	1 346	3,3
Страхование имущества	570	1,4
ДСАГО	191	0,5
Страхование финансовых рисков	114	0,3
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	96	0,2
Добровольное страхование гражданской ответственности	91	0,2
Добровольное медицинское страхование	77	0,2
Страхование ответственности юридических лиц	39	0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	5	< 0,1
<b>Иные финансовые услуги</b>	<b>186</b>	<b>0,4</b>
Иное	174	0,4
Банковские услуги	12	< 0,1
<b>Микрофинансирование</b>	<b>165</b>	<b>0,4</b>
Микрозаймы	164	0,4
Инвестиции	1	< 0,1
<b>Тематика обращения не указана</b>	<b>53</b>	<b>0,1</b>
<b>Общий итог:</b>	<b>41 165</b>	<b>100,0</b>

## Страхование

Из 40 761 поступивших в отношении страховых организаций обращений 36 228 обращений (88,9 %) связаны с автострахованием, 4 533 обращения (11,1 %) – с иными видами страхования.

Наибольшее количество обращений по автострахованию связано со страховым возмещением по договорам ОСАГО (34 614 шт.), из них основное количество (13 321 шт.) приходится на споры, связанные с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Наибольшее количество обращений по иным видам страхования связано с страхованием жизни (2 195 шт.), из них основное количество (1 352 шт.) приходится на споры, связанные с возвратом страховой премии при расторжении договора страхования.

Информация об обращениях в отношении страховых организаций в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
<b>ОСАГО</b>	<b>34 614</b>	<b>84,9</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	13 321	32,7
Отказ в выплате страхового возмещения	10 452	25,6
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	8 654	21,2
Иное	1 908	4,7
Несогласие с качеством выполненного ремонта	279	0,7
<b>Страхование жизни</b>	<b>2 195</b>	<b>5,3</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	1 352	3,3
Иное	485	1,2
Отказ в выплате страхового возмещения	213	0,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	87	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	27	0,1
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	17	< 0,1
Несогласие с размером выкупной суммы	10	< 0,1

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
Отказ в выплате накопленного инвестиционного дохода	4	< 0,1
<b>каско</b>	<b>1 423</b>	<b>3,6</b>
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	489	1,2
Отказ в выплате страхового возмещения	361	0,9
Несогласие с размером страхового возмещения	272	0,7
Иное	236	0,6
Несогласие с качеством выполненного ремонта	65	0,2
<b>Страхование от несчастных случаев и болезней</b>	<b>1 346</b>	<b>3,3</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	890	2,2
Отказ в выплате страхового возмещения	247	0,6
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	117	0,3
Иное	49	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	43	0,1
<b>Страхование имущества</b>	<b>570</b>	<b>1,4</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	199	0,5
Несогласие с размером страхового возмещения	126	0,3
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	123	0,3
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	87	0,2
Иное	31	0,1
Несогласие с качеством выполненного ремонта	4	< 0,1
<b>ДСАГО</b>	<b>191</b>	<b>0,5</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	79	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	65	0,2

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	26	0,1
Иное	21	< 0,1
<b>Страхование финансовых рисков</b>	<b>114</b>	<b>0,2</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	85	0,2
Отказ в выплате страхового возмещения	23	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	6	< 0,1
<b>Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства</b>	<b>96</b>	<b>0,3</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	64	0,2
Иное	30	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	2	< 0,1
<b>Добровольное страхование гражданской ответственности</b>	<b>91</b>	<b>0,2</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	31	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	26	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	18	< 0,1
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	10	< 0,1
Иное	6	< 0,1
<b>Добровольное медицинское страхование</b>	<b>77</b>	<b>0,2</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	68	0,2
Отказ в оказании услуг, предусмотренных договором	7	< 0,1
Иное	2	< 0,1
<b>Страхование ответственности юридических лиц</b>	<b>39</b>	<b>0,1</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	18	< 0,1
Иное	11	< 0,1

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	10	< 0,1
<b>Страхование профессиональной ответственности туроператоров</b>	<b>5</b>	<b>&lt; 0,1</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	4	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1	< 0,1
<b>Общий итог:</b>	<b>40 761</b>	<b>100,0</b>

### Микрофинансирование

Все поступившие за отчетный период обращения в отношении микрофинансовых организаций связаны с микрозаймами, из них основную долю (46,1 %) занимают иные виды споров, рассмотрение которых преимущественно не относится к компетенции финансового уполномоченного.

Информация об обращениях в отношении микрофинансовых организаций в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
<b>Микрозаймы</b>	<b>164</b>	<b>99,4</b>
Иное	76	46,1
Невозврат платы за дополнительные услуги	38	23,0
Несогласие с расчетом процентов	30	18,2
Несогласие с расчетом неустойки (пени, штрафов)	20	12,1
<b>Инвестиции</b>	<b>1</b>	<b>0,6</b>
Иное	1	0,6
<b>Общий итог:</b>	<b>165</b>	<b>100,0</b>

## Сводные данные о поступивших обращениях

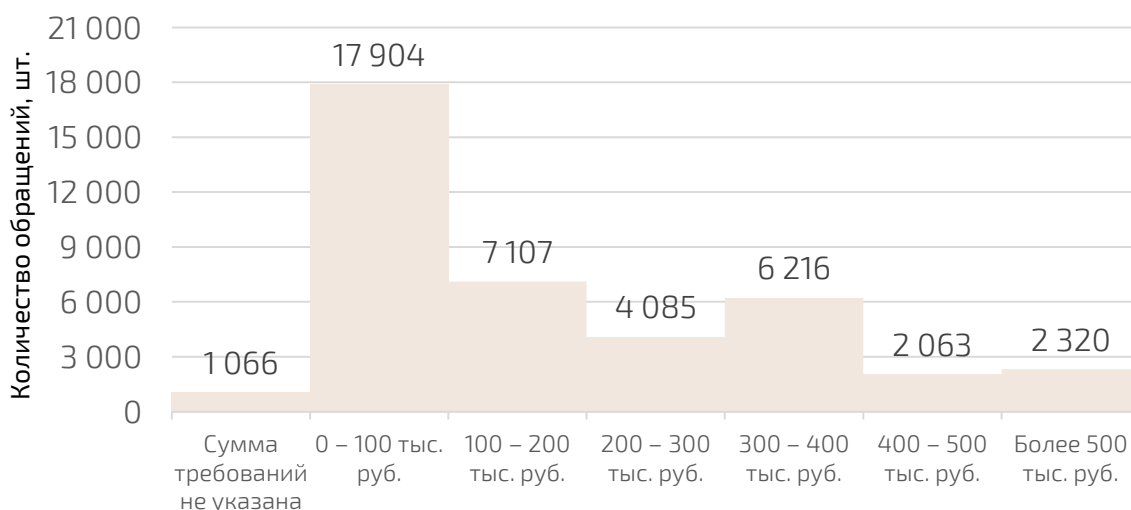
### Размер требований

Средний размер требований заявителей в II квартале 2020 года увеличился на 2,1 % и составил 209 891 рубль (в I квартале 2020 года – 205 579 рублей).

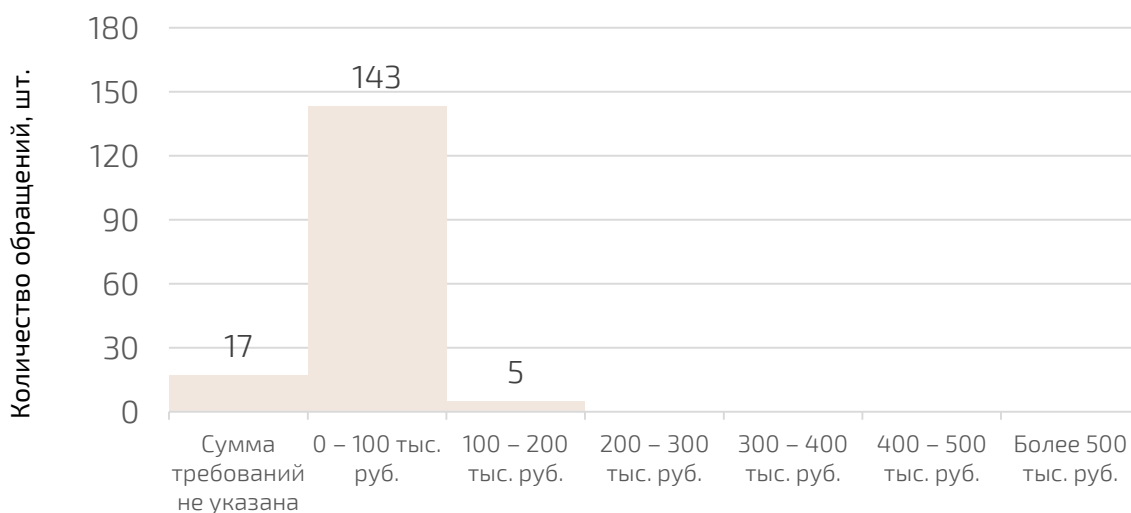
Средний размер требований заявителей в II квартале 2020 года по страховым спорам составил 210 658 рублей, по спорам в отношении микрофинансовых организаций – 20 743 рубля.

Информация о распределении заявленной суммы требований (по количеству обращений) представлена на графиках.

### Страхование



### Микрофинансирование



## Сводные данные о рассмотренных обращениях

### Принятие обращений к рассмотрению

В II квартале 2020 года финансовым уполномоченным проведена проверка соответствия требованиям Закона № 123-ФЗ по 40 798 обращениям потребителей финансовых услуг, из них:

- Принято к рассмотрению – 25 245 (61,9 %);
- Отказано в принятии к рассмотрению – 14 566 (35,7 %);
- Приобщено к ранее поданному обращению – 830 (2,0 %);
- Отозвано потребителем – 157 (0,4 %).

Доля принятых к рассмотрению обращений в II квартале 2020 года (61,9 %) по сравнению с предыдущим месяцем увеличилась на 1,2 п.п. (в I квартале 2020 года – 60,7 %).

Из 14 566 обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению:

1) по 9 649 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	7 120
Сумма требований более 500 тыс. руб. и/или финансовая организация не включена в реестр либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным	1 928
Уже имеется решение финансового уполномоченного либо соглашение между сторонами по такому же спору и основанию	310
Обращение по таким же требованиям уже принято финансовым уполномоченным к рассмотрению по ранее поступившему обращению	179
Дело находится на рассмотрении в суде либо уже рассмотрено судом по такому же спору и основанию	65



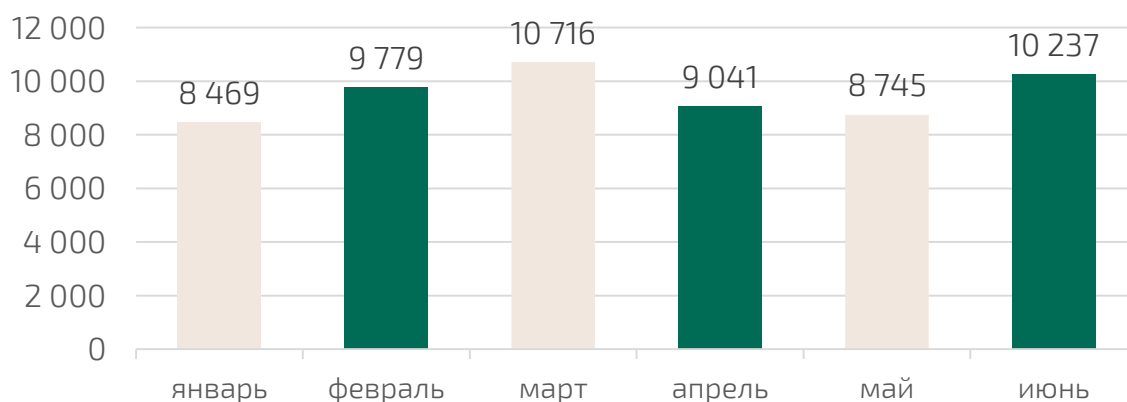
Основания для отказа	Количество, шт.
Финансовая организация исключена из реестра (перечня)/у финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия/ финансовая организация ликвидирована (находится в процессе ликвидации) либо прекратила свою деятельность	20
Текст обращения не поддается прочтению	18
Вопросы в обращении связаны с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями и/или о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации	5
Вопросы в обращении связаны с компенсацией морального вреда и/или возмещением убытков в виде упущенной выгоды	3
Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц	1

2) по 4 606 обращениям направлены разъяснения порядка подачи обращения финансовому уполномоченному в соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ, а также по 311 обращениям направлены разъяснения в связи с отсутствием оплаты за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц.

## Сводные данные о рассмотренных обращениях

### Принятые решения

Всего в II квартале 2020 года по результатам рассмотрения поступивших обращений финансовым уполномоченным принято 28 023 решения, из них 24 515 (87,5%) решений принято о полном или частичном удовлетворении требований Потребителей или об отказе в их удовлетворении (по существу спора) и 3 508 (12,5%) решений – о прекращении рассмотрения обращения.



Из 24 515 решений, принятых финансовым уполномоченным по существу спора, 10 558 (43,1 %) решений принято о полном или частичном удовлетворении требований Потребителей, 13 957 (56,9 %) решений – об отказе в удовлетворении требований Потребителей.

Из 3 508 решений о прекращении в 68 случаях (1,9 %) рассмотрение обращения было прекращено в связи добровольным исполнением финансовой организацией требований Потребителя.

### Страхование

За отчетный период в отношении страховых организаций финансовым уполномоченным принято 24 496 решений. Из них 23 382 решения (95,5 % от числа решений по страховым спорам) связано с автострахованием, 1 114 решений (4,5 % от числа решений по страховым спорам) – с иными видами страхования.

Из 23 382 решений по автострахованию в 10 231 случае (43,8 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 13 151 случае (56,2 %) потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

Из 1 114 решений по иным видам страхования в 312 случаях (28,0 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 802 случаях (72,0 %) потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

Информация о принятых решениях в отношении страховых организаций в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
<b>ОСАГО</b>	<b>22 672</b>	<b>92,5</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	9 195	37,5
Отказ в выплате страхового возмещения	6 724	27,4
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	5 477	22,4
Иное	1 125	4,6
Несогласие с качеством выполненного ремонта	151	0,6
<b>каско</b>	<b>652</b>	<b>2,7</b>
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	219	0,9
Отказ в выплате страхового возмещения	165	0,7
Несогласие с размером страхового возмещения	151	0,6
Иное	80	0,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	37	0,2
<b>Страхование жизни</b>	<b>632</b>	<b>2,5</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	376	1,5
Иное	204	0,8
Отказ в выплате страхового возмещения	31	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	9	< 0,1
Несогласие с размером выкупной суммы	5	< 0,1
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	4	< 0,1

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
Несогласие с размером страхового возмещения	2	< 0,1
Отказ в выплате накопленного инвестиционного дохода	1	< 0,1
<b>Страхование от несчастных случаев и болезней</b>	<b>274</b>	<b>1,2</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	193	0,8
Отказ в выплате страхового возмещения	42	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	16	0,1
Иное	13	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	10	< 0,1
<b>Страхование имущества</b>	<b>135</b>	<b>0,6</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	48	0,2
Отказ в выплате страхового возмещения	38	0,2
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	24	0,1
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	20	0,1
Иное	5	< 0,1
<b>ДСАГО</b>	<b>58</b>	<b>0,2</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	27	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	22	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	5	< 0,1
Иное	4	< 0,1
<b>Страхование ответственности юридических лиц</b>	<b>25</b>	<b>0,1</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	14	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	6	< 0,1
Иное	5	< 0,1

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
<b>Страхование финансовых рисков</b>	<b>19</b>	<b>0,1</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	14	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	5	< 0,1
<b>Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства</b>	<b>17</b>	<b>0,1</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	14	0,1
Иное	3	< 0,1
<b>Добровольное медицинское страхование</b>	<b>10</b>	<b>&lt; 0,1</b>
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	9	< 0,1
Отказ в оказании услуг, предусмотренных договором	1	< 0,1
<b>Добровольное страхование гражданской ответственности</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>24 496</b>	<b>100,0</b>

### Микрофинансирование

За отчетный период в отношении микрофинансовых организаций финансовым уполномоченным принято 19 решений. Из них в 15 случаях (78,9 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 4 случаях (21,1 %) потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

Информация о принятых решениях в отношении микрофинансовых организаций в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество, шт.	Доля, %
<b>Микрозаймы</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>
Невозврат платы за дополнительные услуги	17	89,5
Иное	2	10,5
<b>Общий итог:</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>

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)