



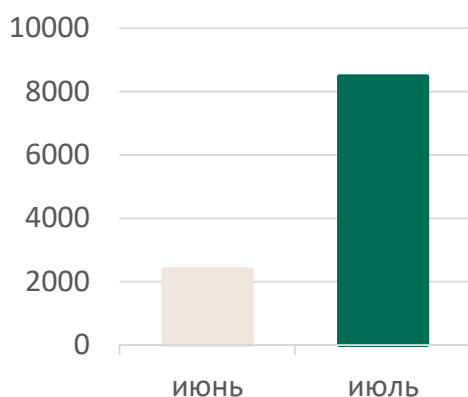
Служба финансового уполномоченного

СВЕДЕНИЯ О
ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЯХ

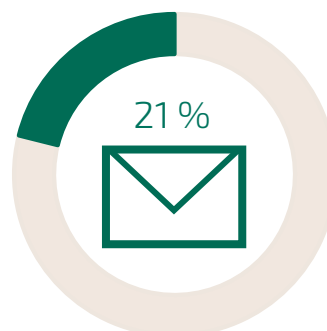
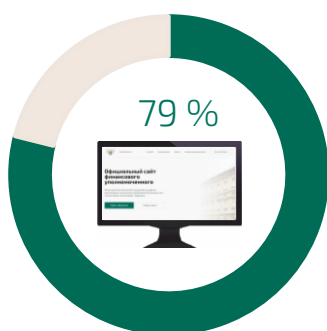
Июль 2019 года

В июле 2019 года в АНО «СОДФУ» поступило 8 478 обращений, что в 3,5 раза превышает количество обращений, поступивших в АНО «СОДФУ» в июне 2019 года (2 390 обращений).

В среднем в день в июле 2019 года в АНО «СОДФУ» поступало 369 обращений, что в 2,9 раз превышает среднее количество обращений, поступавших в АНО «СОДФУ» в июне 2019 года.

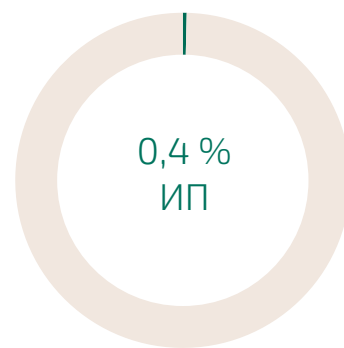
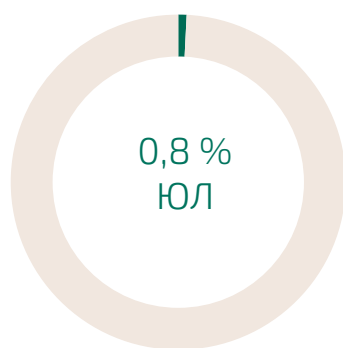
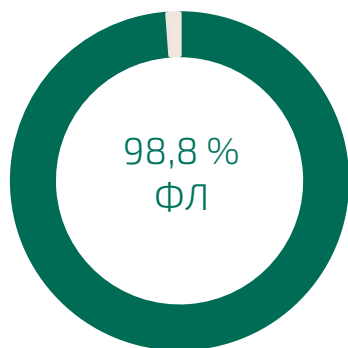


Из 8 478 поступивших в июле 2019 года обращений 6 690 обращений (79%) направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 1 788 обращений (21%) - нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».



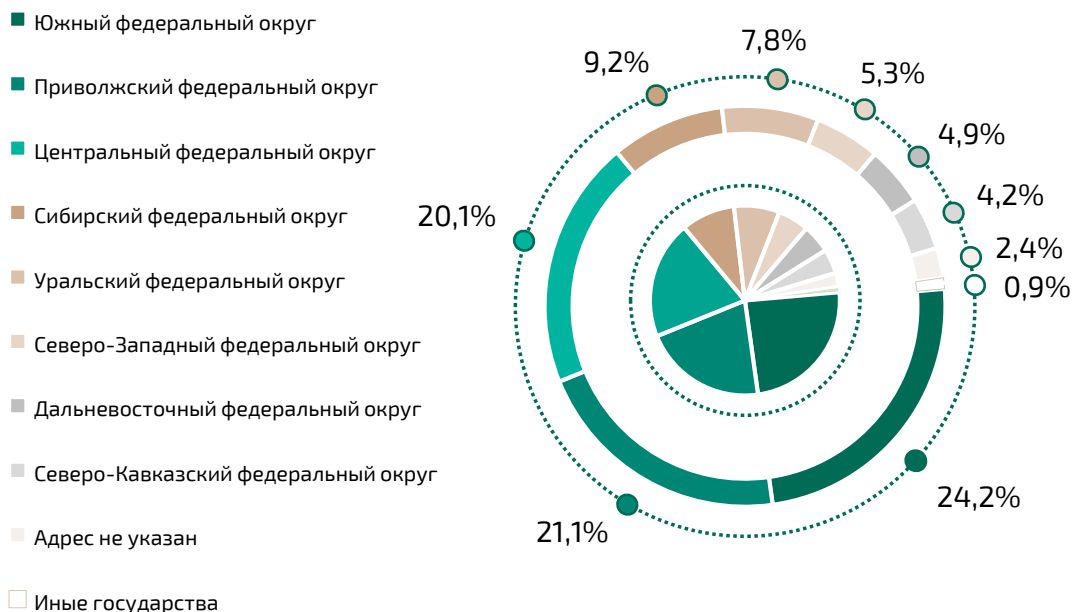
За июль 2019 года личный кабинет зарегистрировали 8 662 заявителя, что в 2,2 раза превышает количество личных кабинетов, зарегистрированных заявителями в июне 2019 года (3 906), из них:

- Физические лица – 8 561;
- Юридические лица – 69;
- Индивидуальные предприниматели – 32.



В июле 2019 года лидирующие позиции по количеству поступивших обращений занимают Южный федеральный округ (2 050 обращений, 24% от общего количества обращений), Приволжский федеральный округ (1 787 обращений, 21% от общего количества обращений) и Центральный федеральный округ (1 703 обращения, 20% от общего количества обращений).

Федеральный округ	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	2 050	24,2
Приволжский федеральный округ	1 787	21,1
Центральный федеральный округ	1 703	20,1
Сибирский федеральный округ	780	9,2
Уральский федеральный округ	660	7,8
Северо-Западный федеральный округ	450	5,3
Дальневосточный федеральный округ	414	4,9
Северо-Кавказский федеральный округ	354	4,2
Адрес не указан	205	2,4
Республика Армения	38	0,4
Республика Абхазия	34	0,4
Республика Казахстан	2	0,02
Киргизия	1	0,01
Общий итог	8 478	100,0



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

Федеральный округ	Субъект Российской Федерации	Кол-во обращений, шт.	Доля, %
Южный федеральный округ	Краснодарский край	1 486	17,5%
Приволжский федеральный округ	Республика Башкортостан	413	4,9
Уральский федеральный округ	Челябинская область	356	4,2
Центральный федеральный округ	Москва	342	4,0
Центральный федеральный округ	Московская область	308	3,6
Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	293	3,5
Центральный федеральный округ	Воронежская область	256	3,0
Приволжский федеральный округ	Республика Татарстан	245	2,9
Сибирский федеральный округ	Новосибирская область	200	2,4
Центральный федеральный округ	Владимирская область	182	2,2

ТОП-10 субъектов Российской Федерации по количеству поступивших обращений



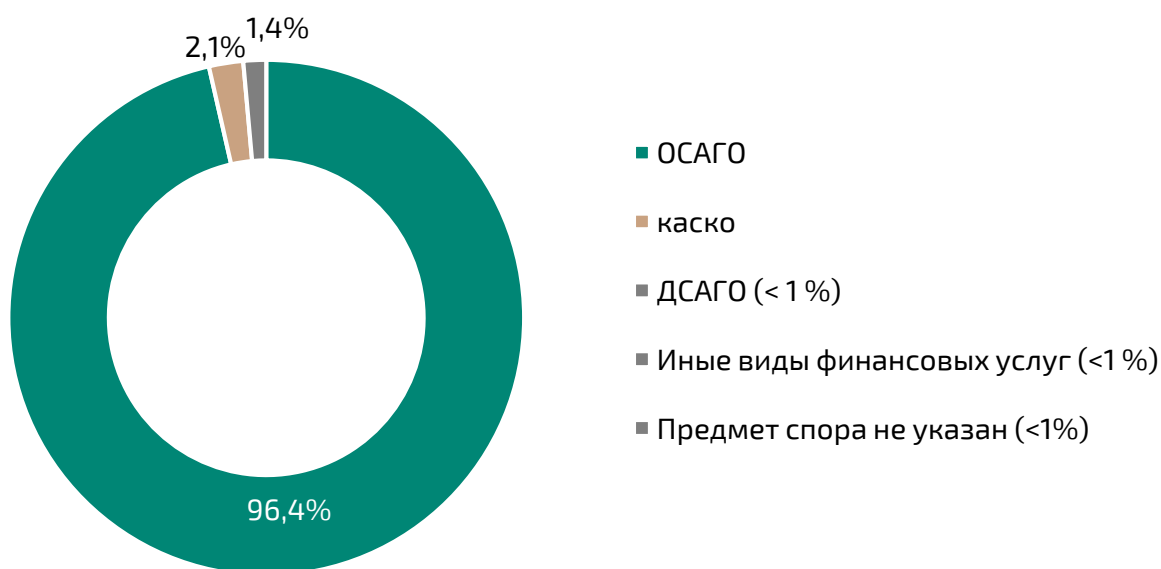
За июль 2019 года поступили обращения в отношении 61 страховой организации, 6 кредитных организаций, 5 кредитных потребительских кооперативов, 1 микрофинансовой организации, а также 7 организаций, осуществляющих иные виды деятельности.

Распределение тематик обращений в июле 2019 года осталось без изменений. По-прежнему лидирующую позицию занимают споры, связанные со страховым возмещением по договорам ОСАГО (96,4 %), из них наибольшее количество (39,5%) связано с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Тематика	Количество, шт.	Доля, %
ОСАГО	8 175	96,4
Несогласие с размером страхового возмещения	3 346	39,5
Отказ в выплате страхового возмещения	2 483	29,3
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1 785	21,1
Иное	478	5,6
Несогласие с качеством выполненного ремонта	83	1,0
каско	182	2,1
Отказ в выплате страхового возмещения	68	0,8
Несогласие с размером страхового возмещения	38	0,4
Иное	36	0,4
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	34	0,4
Несогласие с качеством выполненного ремонта	6	0,1
ДСАГО	12	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	5	0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	4	0,05
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	3	0,04

Иные виды финансовых услуг	81	1,0
Иное	34	0,4
Банковские услуги	12	0,1
Страхование жизни	11	0,1
Страхование от несчастных случаев и болезней	9	0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	8	0,1
Страхование имущества	7	0,1
Предмет спора не указан	28	0,3
Общий итог:	8 478	100,0

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

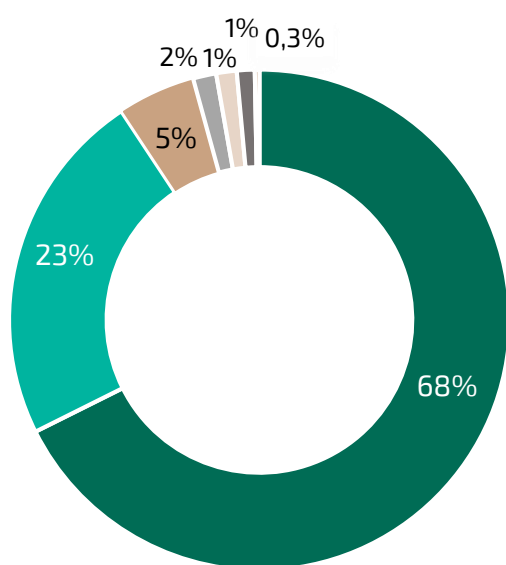


Средний размер требований заявителей в июле 2019 года возрос на 14 % и составил 206 607 рублей (в июне 2019 года - 180 675 рублей).

В адрес финансовых организаций в июле 2019 года направлено 1 803 запроса о предоставлении дополнительной информации, от финансовых организаций получено 1 505 ответов (85,47 %).

Из 8 478 обращений потребителей финансовых услуг, поступивших в июле 2019 года:

- Принято к рассмотрению – 1 955 обращений;
- Отказано в рассмотрении – 5 734 обращения;
- Рассмотрение обращения прекращено – 25 обращений;
- Проходят первичную проверку – 427 обращений;
- Отозвано заявителями – 127 обращений;
- Приобщено к ранее поданным обращениям – 112 обращений;
- Принято решение – 98 обращений.



- Отказано в рассмотрении
- Принято к рассмотрению
- Проходят первичную проверку
- Отозвано заявителями
- Приобщено к ранее поданным обращениям
- Принято решение
- Рассмотрение обращения прекращено

Всего в июле 2019 года по результатам рассмотрения обращений, поступивших за период с 03.06.2019 по 31.07.2019, финансовым уполномоченным принято 193 решения, из них в 97 случаях (50 %) требования потребителей финансовых услуг удовлетворены, а в 96 случаях (50 %) потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

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

Финансовая услуга / Решение по предмету спора	Количество, шт.	Доля, %
ОСАГО	184	95,3%
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	61	31,6
Удовлетворить требование потребителя	49	25,4
Отказать в удовлетворении требования потребителя	12	6,2
Несогласие с размером страхового возмещения	54	28,0
Отказать в удовлетворении требования потребителя	34	17,6
Удовлетворить требование потребителя	20	10,4
Отказ в выплате страхового возмещения	46	23,8
Отказать в удовлетворении требования потребителя	33	17,1
Удовлетворить требование потребителя	13	6,7
Иной	21	10,9
Удовлетворить требование потребителя	13	6,7
Отказать в удовлетворении требования потребителя	8	4,1
Несогласие с качеством выполненного ремонта	2	1,0
Отказать в удовлетворении требования потребителя	2	1,0

Финансовая услуга / Решение по предмету спора	Количество , шт.	Доля, %
касско	9	4,7
Отказ в выплате страхового возмещения	6	3,1
Отказать в удовлетворении требования потребителя	6	3,1
Несогласие с размером страхового возмещения	2	1,0
Удовлетворить требование потребителя	1	0,5
Отказать в удовлетворении требования потребителя	1	0,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1	0,5
Удовлетворить требование потребителя	1	0,5
Общий итог	193	100,0

Из 5 734 обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению:

1) по 5 165 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	4 169
Сумма требований более 500 тыс. руб. и/или финансовая организация не включена в реестр либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным	929
Дело находится на рассмотрении в суде либо уже рассмотрено судом по такому же спору и основанию	28

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	8
Прошло более трех лет	7
Обращение по таким же требованиям уже принято финансовым уполномоченным к рассмотрению по ранее поступившему обращению	6
Вопросы в обращении связаны с компенсацией морального вреда и/или возмещением убытков в виде упущенной выгоды	6
Текст обращения не поддается прочтению	5
Уже имеется решение финансового уполномоченного либо соглашение между сторонами по такому же спору и основанию	2
Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц	2
Урегулирование происходит с помощью процедуры медиации	1
Вопросы в обращении связаны с банкротством физических/юридических лиц	1
Вопросы в обращении связаны с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями и/или о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации	1

2) по 554 обращениям направлены разъяснения порядка подачи обращения финансовому уполномоченному в соответствии со статьей 17 Закона № 123-ФЗ, а также по 15 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