



Служба финансового уполномоченного

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Москва
2019

Служба финансового уполномоченного: первые
итоги деятельности

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг



Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

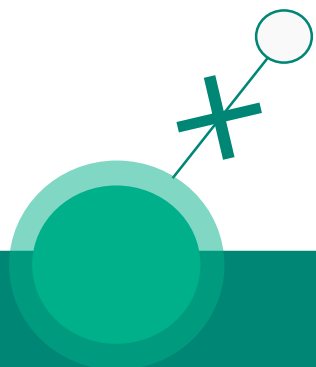




Досудебный порядок урегулирования споров

В случае, если спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, потребитель вправе обратиться в суд только после обращения к финансовому уполномоченному

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

До обращения к финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление-претензию в финансовую организацию



Финансовая организация обязана направить ответ потребителю в течение 15 рабочих или 30 календарных дней (в зависимости от способа направления потребителем заявления-претензии)

ПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТА



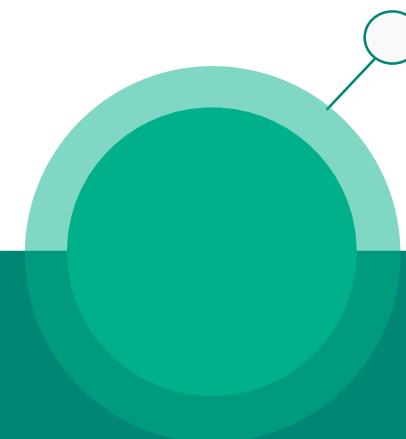
ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

В случае несогласия с полученным ответом финансовой организации или неполучения ответа в установленный срок потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному



В случае несогласия с решением или непринятия решения финансовым уполномоченным или прекращения рассмотрения без принятия решения по обращению

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



➤ По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение.

Если в ходе рассмотрения обращения между сторонам достигнуто соглашение, решение не принимается.

Финансовые организации, обязанные организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным в соответствии с законом



Ведение реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие, осуществляется Банком России.

01.06.2019

СТРАХОВЩИКИ

Страховые организации, осуществляющие деятельность по ОСАГО, каско и ДСАГО

28.11.2019

СТРАХОВЩИКИ +

Все страховые организации, кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС

01.01.2020

МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

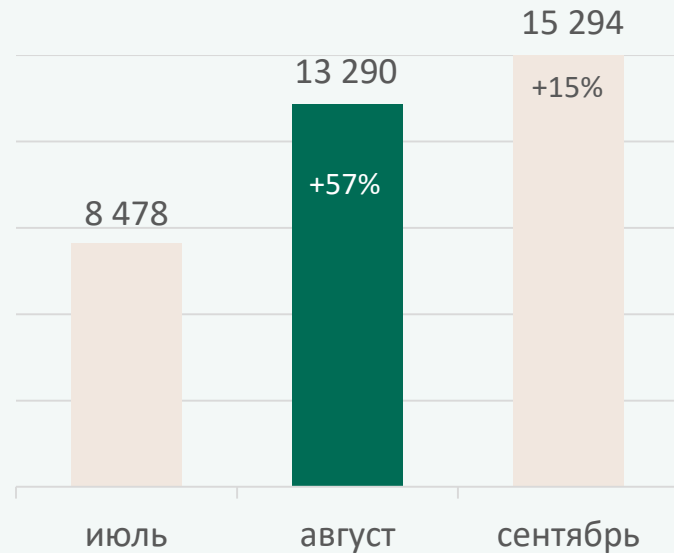
01.01.2021

КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, НПФ, КПК, ЛОМБАРДЫ

Аналитика поступивших обращений (III квартал 2019 года)

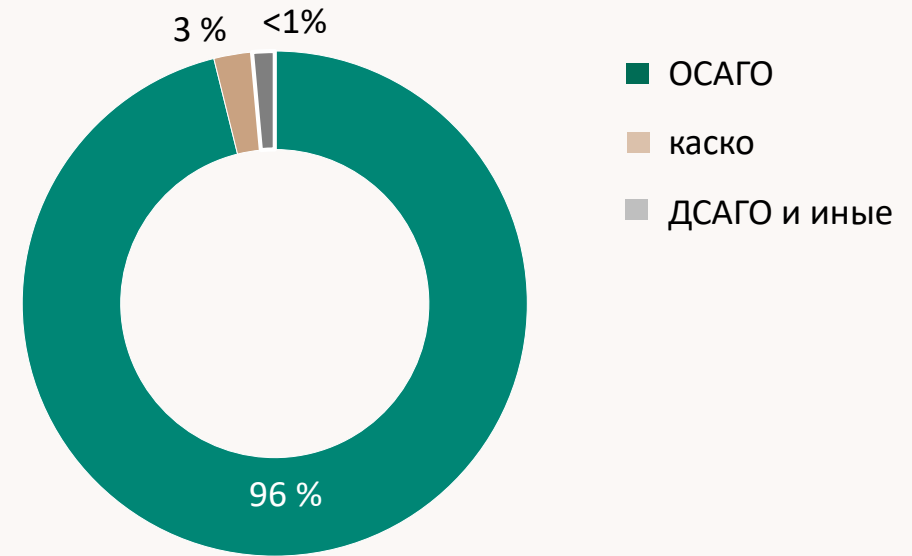
В III квартале 2019 года в Службу поступило **37 062** обращения

Динамика поступления обращений:



Средний размер требования - **212 426** рублей

Обращения в разрезе финансовых услуг:



Способ подачи обращений:

- через личный кабинет на сайте: 80%
- нарочным/Почта России: 20 %

Из **37 062** поступивших обращений:

- Принято к рассмотрению – 7 995
- Отказано в рассмотрении – 19 582
- Рассмотрение прекращено – 912
- Проходят первичную проверку – 938
- Отозвано заявителями – 394
- Приобщено к ранее поданным – 716
- Принято решение – 6 525



Аналитика поступивших обращений (III квартал 2019 года)

Количество поступивших обращений по федеральным округам

Федеральный округ	Штук	%
1. Южный	9 289	25,1
2. Приволжский	7 975	21,5
3. Центральный	7 451	20,1
4. Сибирский	3 343	9,0
5. Уральский	2 499	6,8
6. Северо-Западный	2 117	5,7
7. Северо-Кавказский	2 113	5,7
8. Дальневосточный	1 542	4,2
Адрес не указан	425	1,1
Иные государства	308	0,8

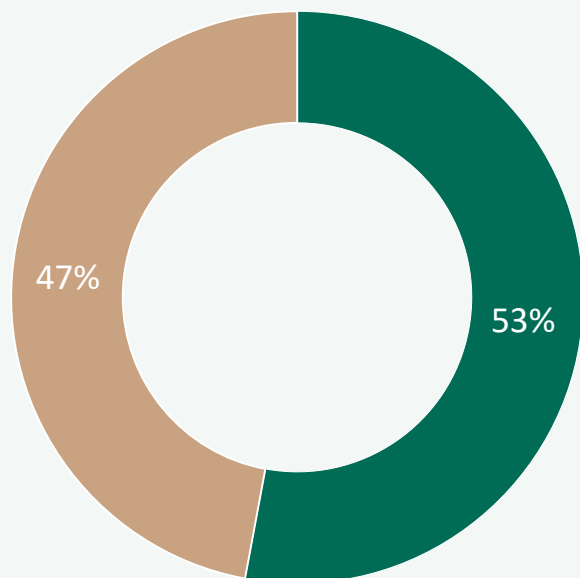
Топ 10 субъектов Российской Федерации по количеству поступивших обращений

Субъект РФ	Штук	%
1. Краснодарский край	5 795	15,6
2. Республика Башкортостан	2 052	5,5
3. Нижегородская область	1 367	3,7
4. Москва	1 310	3,5
5. Московская область	1 294	3,5
6. Ростовская область	1 113	3,0
7. Челябинская область	1 103	3,0
8. Воронежская область	1 075	2,9
9. Новосибирская область	961	2,6
10. Волгоградская область	934	2,5



Решения финансовых уполномоченных (III квартал 2019 года)

По результатам рассмотрения обращений
в III квартале 2019 года принято **6 636** решений



- Об удовлетворении требований
- Об отказе в удовлетворении требований

Тематика обращения	штук	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



Служба финансового уполномоченного

СЛУЖБА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

8 800 200 00 10

119017, Москва, Старомонетный переулок, 3
Получатель: АНО «СОДФУ»
info@finombudsman.ru
www.finombudsman.ru