



Главный финансовый уполномоченный

## УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Санкт-Петербург  
2019

Перспективы урегулирования  
финансовых споров

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»

## ДОСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ

Урегулирование спора без обращения в суд снижает издержки потребителя и повышает доверие к финансовой системе

## ДОСТУПНОСТЬ

Предусмотрено бесплатное обращение для потребителя, составление и подача обращения не требует специальных познаний

## ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ

В случае неисполнения финансовой организацией решения потребителю выдает удостоверение, являющееся исполнительным документом

## ОБЪЕКТИВНОСТЬ

Финансовый уполномоченный независим от органов государственной власти, иных организаций и должностных лиц

## СКОРОСТЬ

Обращение потребителя рассматривается в течение 15 рабочих дней, рассмотрение может быть приостановлено не более чем на 10 рабочих дней

## ЕДИНООБРАЗИЕ

Обеспечивается возможность быстрого формирования единообразной правоприменительной практики

## ОТКРЫТОСТЬ

Информация о принятых решениях и обобщенная практика рассмотрения споров подлежит обязательному раскрытию

## ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Финансовые организации, принимая участие в финансировании деятельности финансового уполномоченного, заинтересованы в снижении количества неудовлетворенных потребителей.

ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ  
ИНСТИТУТА  
ФИНАНСОВОГО  
УПОЛНОМОЧЕННОГО



## Аналитика по обращениям, поступившим в июне 2019 года

### В июне 2019 года

Личный кабинет  
зарегистрировало:

**3 906 пользователей,**

в том числе:

- физические лица – **3 800;**
- юридические лица – **63;**
- ИП – **43.**

Подано обращений:

**2 390**

Средний размер требования:

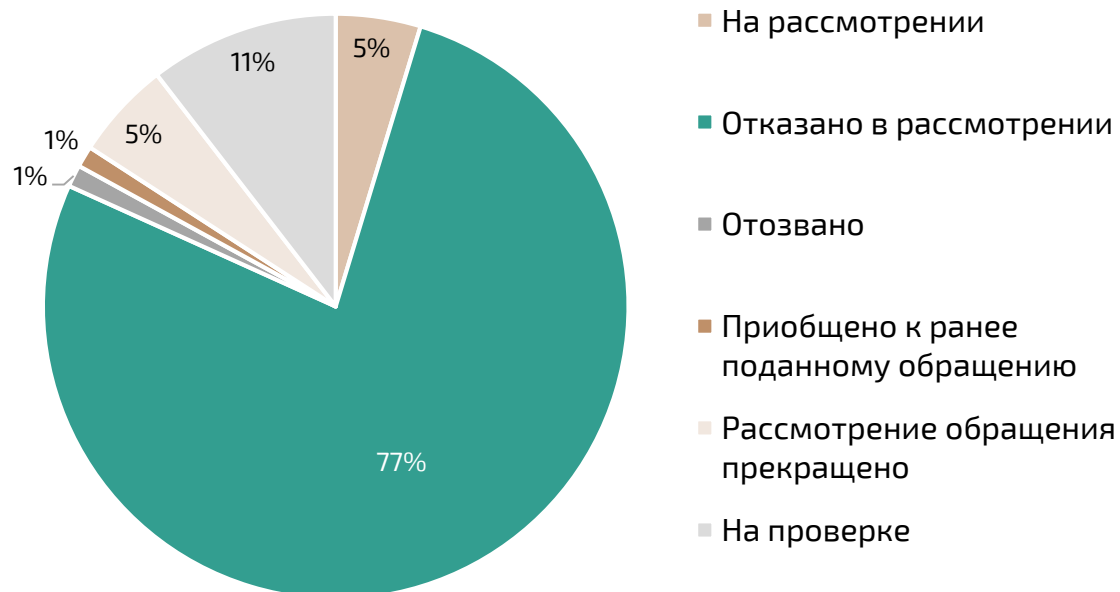
**~181 тыс. руб.**

### В разрезе финансовых услуг:

ОСАГО	2274
Каско	62
ДСАГО	3
Страхование имущества	5
Страхование от несчастных случаев и болезней	1
Иное	32

### Из 2 390 обращений потребителей финансовых услуг, поступивших в июне 2019 года:

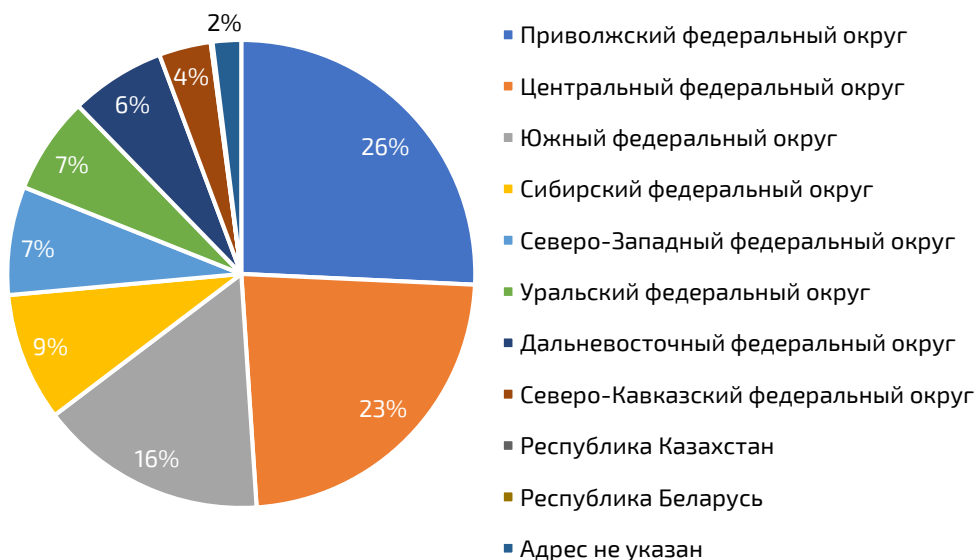
- принято к рассмотрению – 112 (5%);
- отказано в рассмотрении – 1 842 (77%);
- рассмотрение обращения прекращено – 129 (5%);
- проходят первичную проверку – 250 (11%);
- отозвано заявителями – 29 (1%);
- приобщено к ранее поданным обращениям – 28 (1%).



# Аналитика по обращениям, поступившим в июне 2019 года

## ТОП-3 федеральных округов по количеству поступивших обращений:

- Приволжский федеральный округ (615 обращений, 25%)
- Центральный федеральный округ (555 обращений, 23%)
- Южный федеральный округ (376 обращений, 15%)



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

Субъект РФ	Количество обращений, шт.	Доля, %
Краснодарский край	228	9,5
Москва	158	6,6
Нижегородская область	126	5,3
Московская область	125	5,2
Республика Башкортостан	116	4,9
Республика Татарстан	77	3,2
Санкт-Петербург	74	3,1
Новосибирская область	69	2,9
Республика Марий Эл	59	2,5
Челябинская область	56	2,3



Главный финансовый уполномоченный

## СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

8 800 200 00 10

119017, Москва, Старомонетный переулок, 3  
Получатель: АНО «СОДФУ»  
[info@finombudsman.ru](mailto:info@finombudsman.ru)  
[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)