

**Направления взаимодействия  
Службы финансового  
уполномоченного с  
Правительствами субъектов  
Российской Федерации и  
уполномоченными  
МФЦ регионов в целях  
повышения эффективности  
деятельности по защите прав  
потребителей финансовых услуг**

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



**Служба  
финансового  
уполномоченного**



**г. Липецк, 2024**

# ИНСТИТУТ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

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

\* Обращения о возврате пенсионных накоплений предыдущему НПФ в связи с незаключенностью договора обязательного пенсионного страхования рассматриваются в течение 20 рабочих дней, рассмотрение может быть приостановлено для проведения экспертизы не более чем на 15 рабочих дней

# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Обращения потребителей финансовых услуг (2019/2020/2021/2022/2023)

# 746 037

обращений потребителей поступило в Службу финансового уполномоченного за 5 лет

2019

2020

2021

2022

2023

## 91 359

обращений потребителей  
поступило в Службу  
финансового  
уполномоченного

В электронной форме **80%** В бумажной форме **20%**



### 91 359

страхование

## 187 386

обращений потребителей  
поступило в Службу  
финансового  
уполномоченного

В электронной форме **80%** В бумажной форме **20%**



### 185 501

страхование



### 834

микрофинансирование

## 179 911

обращений потребителей  
поступило в Службу  
финансового  
уполномоченного

В электронной форме **73%** В бумажной форме **27%**  
С 01.08.2021 введена идентификация потребителей в Личном кабинете посредством ЕСИА



### 161 629

страхование



### 1 724

микрофинансирование



### 14 164

кредитные организации



### 73

НПФ



### 818

КПК



### 14

ломбарды

## 153 168

обращений потребителей  
поступило в Службу  
финансового  
уполномоченного

В электронной форме **56%** В бумажной форме **44%**



### 135 129

страхование



### 2 222

микрофинансирование



### 13 762

кредитные организации



### 111

НПФ



### 626

КПК



### 20

ломбарды

## 134 213

обращений потребителей  
поступило в Службу  
финансового  
уполномоченного

В электронной форме **53%** В бумажной форме **47%**



### 117 633

страхование



### 1 774

микрофинансирование



### 13 322

кредитные организации



### 192

НПФ



### 211

КПК



### 13

ломбарды

Средний размер  
требований:

**210 614 рублей**

Средний размер  
требований:

**207 868 рублей**

(на 1,3% меньше, чем в 2019 году)

Средний размер  
требований:

**200 730 рублей**

(на 3,4 % меньше, чем в 2020 году)

Средний размер  
требований:

**215 800 рублей**

(на 7,5 % больше, чем в 2021 году)

Средний размер  
требований:

**227 200 рублей**

(на 5,3 % больше, чем в 2022 году)

# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Решения финансового уполномоченного (2019/2020/2021/2022/2023)

## 463 526

решений принято финансовыми уполномоченными за 5 лет

**16** средний срок  
рассмотрения  
обращения  
рабочих дней

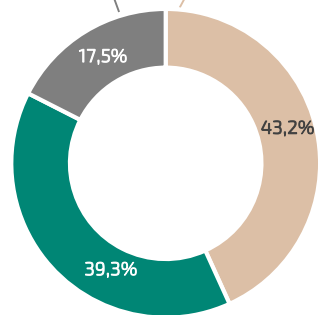
2019

### 37 428

решений принято  
финансовыми  
уполномоченными  
на сумму  
1,9 млрд руб. \*

6 553 решения  
о прекращении  
рассмотрения

16 173 решения  
об удовлетворении  
требований



14 702 решения  
об отказе в удовлетворении  
требований

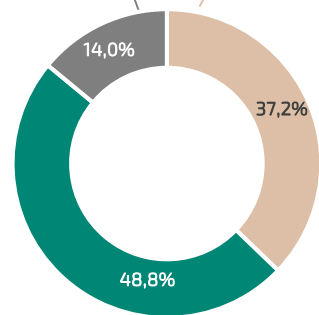
2020

### 114 907

решений принято  
финансовыми  
уполномоченными  
на сумму  
4,2 млрд руб. \*

16 109 решений  
о прекращении  
рассмотрения

42 728 решений  
об удовлетворении  
требований



56 070 решений  
об отказе в удовлетворении  
требований

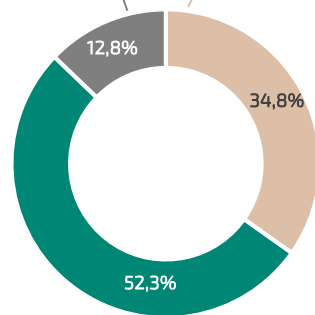
2021

### 110 713

решений принято  
финансовыми  
уполномоченными  
на сумму  
3,7 млрд руб. \*

14 208 решений  
о прекращении  
рассмотрения

38 550 решений  
об удовлетворении  
требований



57 955 решений  
об отказе в удовлетворении  
требований

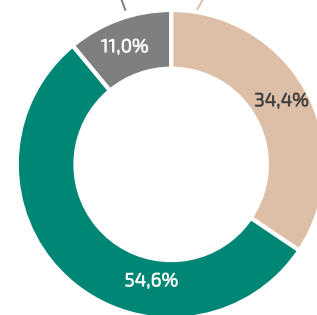
2022

### 104 915

решений принято  
финансовыми  
уполномоченными  
на сумму  
3,4 млрд руб. \*

11 547 решений  
о прекращении  
рассмотрения

36 112 решений  
об удовлетворении  
требований



57 256 решений  
об отказе в удовлетворении  
требований

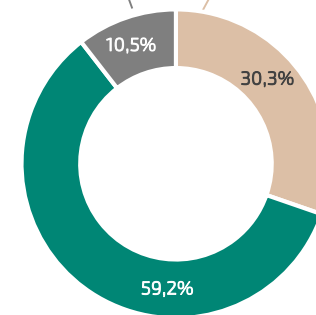
2023

### 95 563

решений принято  
финансовыми  
уполномоченными

10 056 решений  
о прекращении  
рассмотрения

28 943 решения  
об удовлетворении  
требований



56 564 решения  
об отказе в удовлетворении  
требований

\* В расчет не включаются случаи организации ремонта, взыскания отложенной и (или) условной неустойки и взыскания сумм в иностранной валюте.

# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Обращения потребителей финансовых услуг, поступившие в 2023 году

Всего в Службу финансового  
уполномоченного

**134 213**  
обращений

53% В электронной форме  
47% В бумажной форме



Средний размер  
требований:

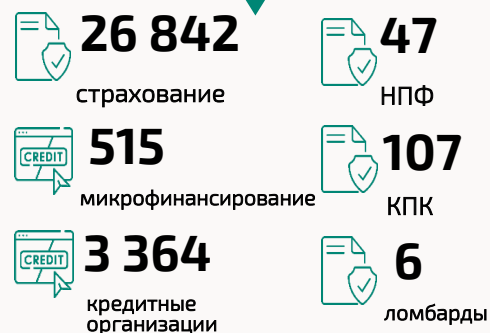
**227 200 рублей**  
(на 5,3 % больше, чем в 2022 году)

От потребителей из **Центрального  
федерального округа**

**31 260**  
обращений

52% В электронной форме  
48% В бумажной форме

23% от всех обращений  
в Службу



Средний размер  
требований:

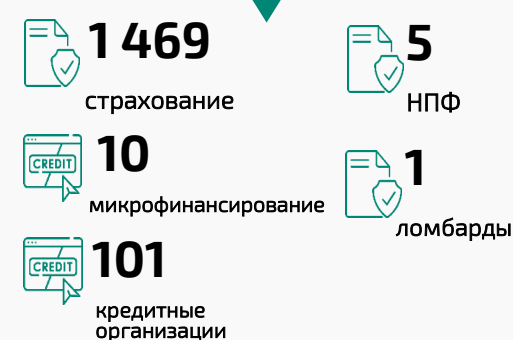
**237 300 рублей**  
(на 4,2 % больше, чем в 2022 году)

От потребителей из  
**Липецкой области**

**1 599**  
обращений

60% В электронной форме  
40% В бумажной форме

1,2% от всех обращений  
в Службу



Средний размер  
требований:

**227 472 рубля**  
(на 0,9 % больше, чем в 2022 году)



# ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

**31 260** обращений  
за 2023 год



**23%** от всех  
обращений

Субъект Российской Федерации	Население (на 01.01.2023)	Доля от ЦФО, %	Доля от РФ, %	Количество обращений за 2023 год	
				Шт.	Шт. на 100 тыс. населения
Ярославская область	1 194 605	2,97	0,82	2 984	250
<b>ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ</b>	<b>1 126 263</b>	<b>2,8</b>	<b>0,77</b>	<b>1 599</b>	<b>142</b>
Воронежская область	2 285 282	5,68	1,56	3 123	137
Владимирская область	1 325 510	3,29	0,91	1 697	128
Смоленская область	873 041	2,17	0,6	939	108
Костромская область	571 900	1,42	0,39	531	93
Ивановская область	914 725	2,27	0,62	828	91
Курская область	1 067 034	2,65	0,73	958	90
Белгородская область	1 514 527	3,76	1,03	1 354	89
Калужская область	1 070 853	2,66	0,73	931	87
Тверская область	1 211 183	3,01	0,83	985	81
Тамбовская область	966 250	2,4	0,66	712	74
Тульская область	1 481 471	3,68	1,01	955	64
Рязанская область	1 088 918	2,71	0,74	663	61
Московская область	8 591 736	21,35	5,87	4 999	58
Брянская область	1 152 505	2,86	0,79	662	57
Москва	13 104 177	32,56	8,95	6 999	53
Орловская область	700 276	1,74	0,48	341	49
<b>ЦФО, всего</b>	<b>40 240 256</b>	<b>100,00</b>	<b>27,48</b>	<b>31 260</b>	<b>78</b>
<b>РФ, всего</b>	<b>146 440 000</b>		<b>100,00</b>	<b>134 213</b>	<b>92</b>

Липецкая область	Место среди всех субъектов РФ из расчета на 100 тыс. населения региона
Количество обращений от жителей к финансовому уполномоченному в 2023 году	14-е место
Количество звонков от жителей в контактный центр Службы	40-е место
Количество посещений сайта Службы жителями	39-е место
Количество публикаций в госпабликах региона материалов Службы/количество просмотров	63-е место / 20-е место

# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Обращения потребителей финансовых услуг в 2023 году. Основные тематики споров

Все обращения в Службу финансового уполномоченного		Обращения потребителей из Центрального федерального округа		Обращения потребителей из Липецкой области	
Вид договора	Доля, %	Вид договора	Доля, %	Вид договора	Доля, %
<b>Страхование</b>	<b>87,6%</b>	<b>Страхование</b>	<b>85,2%</b>	<b>Страхование</b>	<b>92,0%</b>
ОСАГО	69,6%	ОСАГО	63,2%	ОСАГО	79,3%
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	10,6%	Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	12,5%	Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	6,8%
Добровольное страхование транспортных средств	4,7%	Добровольное страхование транспортных средств	6,2%	Добровольное страхование транспортных средств	3,6%
Иные споры со страховыми организациями	2,8%	Иные споры со страховыми организациями	4,1%	Иные споры со страховыми организациями	2,3%
<b>Деятельность кредитных организаций</b>	<b>9,9%</b>	<b>Деятельность кредитных организаций</b>	<b>10,8%</b>	<b>Деятельность кредитных организаций</b>	<b>6,3%</b>
Потребительское кредитование	6,2%	Потребительское кредитование	5,4%	Потребительское кредитование	3,8%
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	2,5%	Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	3,6%	Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	1,4%
Иные споры с кредитными организациями	1,3%	Иные споры с кредитными организациями	1,7%	Иные споры с кредитными организациями	1,1%
<b>Микрофинансирование</b>	<b>1,3%</b>	<b>Микрофинансирование</b>	<b>1,6%</b>	<b>Микрофинансирование</b>	<b>0,6%</b>
Микрозаймы	1,0%	Микрозаймы	1,4%	Микрозаймы	0,6%
Иные споры с микрофинансовыми организациями	0,3%	Иные споры с микрофинансовыми организациями	0,2%	<b>Деятельность негосударственных пенсионных фондов</b>	<b>0,3%</b>
<b>Кредитная кооперация</b>	<b>0,2%</b>	<b>Кредитная кооперация</b>	<b>0,3%</b>	Обязательное пенсионное страхование	0,1%
Передача личных сбережений (инвестиции)	0,1%	Передача личных сбережений (инвестиции)	0,29%	Негосударственное пенсионное обеспечение	0,1%
Займы	0,1%	Займы	0,01%	Иные споры с негосударственными пенсионными фондами	0,1%
<b>Деятельность негосударственных пенсионных фондов</b>	<b>0,1%</b>	<b>Деятельность негосударственных пенсионных фондов</b>	<b>0,2%</b>	<b>Иные финансовые услуги</b>	<b>0,8%</b>
Обязательное пенсионное страхование	0,09%	Обязательное пенсионное страхование	0,1%	<b>Общий итог</b>	<b>100%</b>
Негосударственное пенсионное обеспечение	0,01%	Негосударственное пенсионное обеспечение	0,1%		
<b>Ломбардная деятельность</b>	<b>&lt; 0,1%</b>	<b>Ломбардная деятельность</b>	<b>&lt; 0,1%</b>		
Займы	< 0,1%	Займы	< 0,1%		
Хранение	< 0,1%	Хранение	< 0,1%		
<b>Иные финансовые услуги</b>	<b>0,8%</b>	<b>Иные финансовые услуги</b>	<b>1,2%</b>		
<b>Общий итог</b>	<b>100%</b>	<b>Общий итог</b>	<b>100%</b>		

# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Обращения потребителей финансовых услуг [Липецкой области](#) в 2023 году. [Основные тематики споров подробно](#)

Сфера деятельности / фин. услуга / предмет спора	Количество обращений, шт.	Доля
<b>Страхование</b>	<b>1 469</b>	<b>92,0%</b>
<b>ОСАГО</b>	<b>1 268</b>	<b>79,3%</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	725	45,3%
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	247	15,4%
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	186	11,6%
Несогласие с качеством выполненного ремонта	16	1,0%
Иные споры, не относящиеся к компетенции финансового уполномоченного (в т.ч. неимущественного характера)	94	5,9%
<b>Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней</b>	<b>108</b>	<b>6,8%</b>
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	51	3,2%
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	27	1,7%
Отказ в выплате накопленного инвестиционного дохода	9	0,6%
Несогласие с размером страхового возмещения	5	0,3%
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	5	0,3%
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	4	0,3%
Несогласие с размером или отказом в выкупной сумме (расторжение договора)	2	0,1%
Иные споры, не относящиеся к компетенции финансового уполномоченного (в т.ч. неимущественного характера)	5	0,3%
<b>Добровольное страхование транспортных средств</b>	<b>57</b>	<b>3,6%</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	21	1,3%
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	19	1,2%
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	13	0,8%
Несогласие с качеством выполненного ремонта	2	0,1%
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	1	>0,1%
Иные споры, не относящиеся к компетенции финансового уполномоченного (в т.ч. неимущественного характера)	1	>0,1%



# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Обращения потребителей финансовых услуг [Липецкой области](#) в 2023 году. [Основные тематики споров подробно](#)

Сфера деятельности / фин. услуга / предмет спора	Количество обращений, шт.	Доля
<b>Страхование имущества (кроме транспортных средств)</b>	<b>15</b>	<b>0,9%</b>
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	7	0,4%
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	4	0,3%
Несогласие с размером страхового возмещения	2	0,1%
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	1	0,1%
Иные споры, не относящиеся к компетенции финансового уполномоченного (в т.ч. неимущественного характера)	1	0,1%
<b>Страхование ответственности юридических лиц</b>	<b>14</b>	<b>0,9%</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	8	0,5%
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	4	0,3%
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	2	0,1%
<b>Страхование финансовых рисков</b>	<b>3</b>	<b>0,2%</b>
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	1	>0,1%
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	1	>0,1%
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	1	>0,1%
<b>ДМС</b>	<b>2</b>	<b>0,1%</b>
Отказ в оказании (возмещении стоимости) услуг, предусмотренных договором	1	>0,1%
Несогласие с размером или отказом в возврате страховой премии (расторжение договора)	1	>0,1%
<b>Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства</b>	<b>2</b>	<b>0,1%</b>
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	2	0,1%

# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Обращения потребителей финансовых услуг [Липецкой области](#) в 2023 году. [Основные тематики споров подробно](#)

Сфера деятельности / фин. услуга / предмет спора	Количество обращений, шт.	Доля
<b>Деятельность кредитных организаций</b>	<b>101</b>	<b>6,3%</b>
Кредитование	60	3,8%
Возврат платы за дополнительные услуги (страхование)	25	1,6%
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги (кроме страхования)	12	0,8%
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	7	0,4%
Несогласие с размером неустойки (штрафа, пени)	4	0,3%
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	2	0,1%
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	1	>0,1%
Оформление кредитного продукта без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	1	>0,1%
Иные споры, не относящиеся к компетенции финансового уполномоченного (в т.ч. неимущественного характера)	8	0,5%
<b>Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств</b>	<b>23</b>	<b>1,4%</b>
Несогласие со списанием, взысканием денежных средств или их арестом (блокировкой)	5	0,3%
Отказ в возврате денежных средств по оспариваемой операции платежа (chargeback) или перевода	5	0,3%
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги (кроме страхования)	5	0,3%
Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	2	0,1%
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	1	>0,1%
Несогласие с отказом в возврате, переводе или размером необоснованно удержанных денежных средств (в т.ч. правопреемникам)	1	>0,1%
Иные споры, не относящиеся к компетенции финансового уполномоченного (в т.ч. неимущественного характера)	4	0,3%
<b>Вклады и накопительные счета</b>	<b>7</b>	<b>0,4%</b>
Несогласие с размером начисленных процентов	3	0,2%
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	2	0,1%
Несогласие с отказом в возврате, переводе или размером необоснованно удержанных денежных средств (в т.ч. правопреемникам)	1	>0,1%
Иные споры, не относящиеся к компетенции финансового уполномоченного (в т.ч. неимущественного характера)	1	>0,1%

# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Обращения потребителей финансовых услуг [Липецкой области](#) в 2023 году. [Основные тематики споров подробно](#)

Сфера деятельности / фин. услуга / предмет спора	Количество обращений, шт.	Доля
Банкоматы и платежные терминалы	2	0,1%
Иные споры, не относящиеся к компетенции финансового уполномоченного (в т.ч. неимущественного характера)	2	0,1%
<b>Обменные операции</b>	<b>1</b>	<b>&gt;0,1%</b>
Несогласие с порядком и (или) условиями конвертации при совершении операций	1	>0,1%
<b>Иные финансовые услуги (кредитные организации)</b>	<b>8</b>	<b>0,5%</b>
Операции с ценными бумагами (векселя, брокерский счет, ИИС) и драгоценными металлами в физической форме	3	0,2%
Неправомерные действия по взысканию задолженности	2	0,1%
Расторжение договора потребительского кредита (микрозайма, займа) по иным причинам (невозможность выполнять обязательства, банкротство, иное)	2	0,1%
Реструктуризация или рефинансирование потребительского кредита (микрозайма, займа), предоставление кредитных каникул	1	>0,1%

# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Обращения потребителей финансовых услуг [Липецкой области](#) в 2023 году. [Основные тематики споров подробно](#)

Сфера деятельности / фин. услуга / предмет спора	Количество обращений, шт.	Доля
<b>Деятельность микрофинансовых организаций</b>	<b>10</b>	<b>0,6%</b>
Микрозаймы	5	0,5%
Списание денежных средств без согласия Потребителя в целях погашения займа	2	0,1%
Оформление займа без согласия Потребителя (признаки мошенничества)	2	0,1%
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	2	0,1%
Возврат платы за дополнительные услуги (страхование)	1	>0,1%
Несогласие с расчетом неустойки (пени, штрафов)	1	>0,1%
Несогласие с размером или удержанием комиссий, платы за дополнительные услуги	1	>0,1%
Иные споры, не относящиеся к компетенции финансового уполномоченного (в т.ч. неимущественного характера)	1	>0,1%
<b>Деятельность негосударственных пенсионных фондов</b>	<b>5</b>	<b>0,3%</b>
Обязательное пенсионное страхование	2	0,1%
Несогласие с отказом в назначении пенсионных выплат или датой начала выплат	2	0,1%
<b>Негосударственное пенсионное обеспечение</b>	<b>2</b>	<b>0,1%</b>
Несогласие с размером или отказом в выкупной сумме (расторжение договора)	1	>0,1%
Несогласие с размером (корректировкой), приостановлением (прекращением) пенсионных выплат	1	>0,1%
<b>Иные финансовые услуги (негосударственные пенсионные фонды)</b>	<b>1</b>	<b>&gt;0,1%</b>
Несогласие с переводом пенсионных накоплений в НПФ (обращение ДО 11.12.23)	1	>0,1%
<b>Ломбарды</b>	<b>1</b>	<b>&gt;0,1%</b>
Хранение	1	>0,1%
Несогласие с реализацией невостребованного имущества	1	>0,1%
<b>Деятельность иных организаций, не взаимодействующих с финансовым уполномоченным</b>	<b>13</b>	<b>0,8%</b>
<b>Общий итог</b>	<b>1 599</b>	<b>100,0%</b>

# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

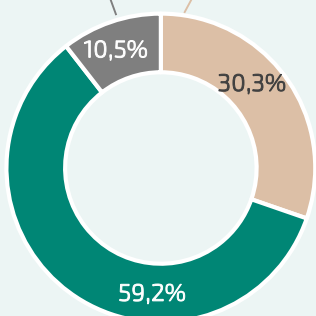
Решения финансового уполномоченного в 2023 году

Всего принято финансовыми уполномоченными

**95 563**  
решений

10 056 решений  
о прекращении  
рассмотрения

28 943 решения  
об удовлетворении  
требований



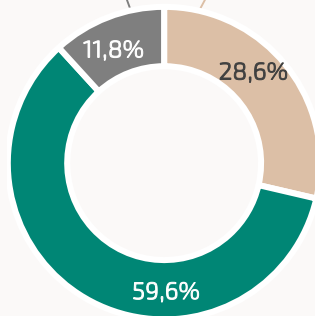
56 564 решения  
об отказе в удовлетворении  
требований

По результатам рассмотрения  
обращений потребителей  
из **Центрального федерального округа**

**21 139**  
решений

2 487 решений  
о прекращении  
рассмотрения

6 054 решения  
об удовлетворении  
требований



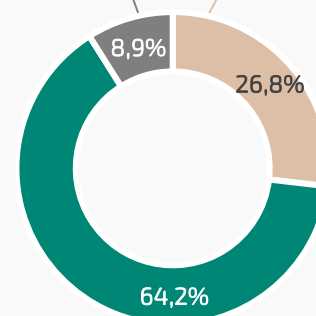
12 598 решений  
об отказе в удовлетворении  
требований

По результатам рассмотрения  
обращений потребителей  
из **Липецкой области**

**1 252**  
решения

112 решений  
о прекращении  
рассмотрения

336 решений  
об удовлетворении  
требований



804 решения  
об отказе в удовлетворении  
требований



# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Решения об удовлетворении требований потребителей из **Липецкой области** в 2023 году. **Основные тематики споров**

Сфера деятельности / фин. услуга / предмет спора	Количество решений, шт.	Доля
<b>Страхование</b>	<b>325</b>	<b>96,7%</b>
<b>ОСАГО</b>	<b>294</b>	<b>87,5%</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	137	40,8%
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	75	22,3%
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	48	14,3%
Несогласие с качеством выполненного ремонта	7	2,1%
Иное	27	8,0%
<b>Добровольное страхование транспортных средств</b>	<b>23</b>	<b>6,8%</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	10	3,0%
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	7	2,1%
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	5	1,5%
Несогласие с качеством выполненного ремонта	1	0,3%
<b>Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней</b>	<b>4</b>	<b>1,2%</b>
Отказ в осуществлении страхового возмещения и (или) компенсации иных расходов	3	0,9%
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	1	0,3%
<b>Страхование ответственности юридических лиц</b>	<b>3</b>	<b>0,9%</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	3	0,9%
<b>Страхование имущества (кроме транспортных средств)</b>	<b>1</b>	<b>0,3%</b>
Нарушение срока осуществления страхового возмещения, возврата страховой премии и (или) компенсации иных расходов	1	0,3%

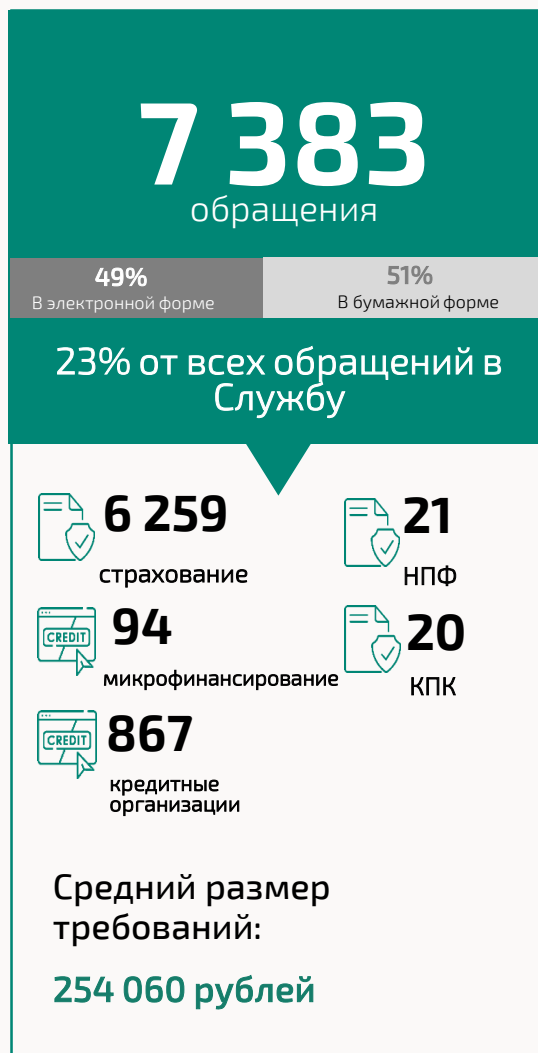
# СТАТИСТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Решения об удовлетворении требований потребителей из **Липецкой области** в 2023 году. Основные тематики споров

Сфера деятельности / фин. услуга / предмет спора	Количество решений, шт.	Доля
<b>Деятельность кредитных организаций</b>	<b>11</b>	<b>3,3%</b>
Кредитование	9	2,7%
Возврат платы за дополнительные услуги (страхование)	4	1,2%
Несогласие с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги (кроме страхования)	3	0,9%
Несогласие с размером и (или) порядком внесения платежей	1	0,3%
Нарушение срока возврата и (или) перевода денежных средств	1	0,3%
<b>Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств</b>	<b>1</b>	<b>0,3%</b>
Иное	1	0,3%
<b>Вклады и накопительные счета</b>	<b>1</b>	<b>0,3%</b>
Несогласие с размером начисленных процентов	1	0,3%
<b>Общий итог</b>	<b>336</b>	<b>100,0%</b>

# ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В 1 КВАРТАЛЕ 2024 ГОДА

## От потребителей из **Центрального федерального округа**



Вид договора	Доля, %
<b>Страхование</b>	<b>84,8%</b>
ОСАГО	67,0%
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	8,6%
Добровольное страхование транспортных средств	5,5%
Иные споры со страховыми организациями	3,6%
<b>Деятельность кредитных организаций</b>	<b>11,7%</b>
Потребительское кредитование	5,3%
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	4,7%
Иные споры с кредитными организациями	1,7%
<b>Микрофинансирование</b>	<b>1,2%</b>
Микрозаймы	1,1%
Иные споры с микрофинансовыми организациями	0,1%
<b>Деятельность негосударственных пенсионных фондов</b>	<b>0,3%</b>
Обязательное пенсионное страхование	0,2%
Негосударственное пенсионное обеспечение	0,1%
<b>Кредитная кооперация</b>	<b>0,3%</b>
Передача личных сбережений (инвестиции)	0,29%
Займы	0,01%
<b>Иные финансовые услуги</b>	<b>1,7%</b>
<b>Общий итог</b>	<b>100%</b>

# ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В 1 КВАРТАЛЕ 2024 ГОДА

## От потребителей из субъектов Российской Федерации, входящих в состав ЦФО

Субъект Российской Федерации	Итого обращений от потребителей из субъекта Российской Федерации, шт.	Доля, %	В разрезе видов финансовых организаций					Деятельность иных организаций, не взаимодействующих с финансовым уполномоченным
			Страхование	Деятельность кредитных организаций	Деятельность микрофинансовых организаций	Деятельность негосударственных пенсионных фондов	Кредитная кооперация	
г. Москва	1 512	20,5%	1 055	331	37	11	10	68
Московская область	1 026	13,9%	777	205	24	5	3	12
Ярославская область	764	10,3%	712	38	7	1		6
Воронежская область	703	9,5%	632	59	3	1		8
<b>ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ</b>	<b>464</b>	<b>6,3%</b>	<b>443</b>	<b>21</b>				
Владимирская область	448	6,1%	430	13	3			2
Белгородская область	341	4,6%	310	23	1		4	3
Тульская область	261	3,5%	232	23	4	1		1
Калужская область	254	3,4%	231	19	3			1
Тверская область	241	3,3%	232	1	4		2	2
Курская область	241	3,3%	203	30	2			6
Брянская область	214	2,9%	198	13	2			1
Смоленская область	207	2,8%	192	13		1		1
Ивановская область	204	2,8%	192	11	1			
Тамбовская область	169	2,3%	155	14				
Рязанская область	144	2,0%	101	30	2			11
Костромская область	112	1,5%	95	16	1			
Орловская область	78	1,1%	69	7		1	1	
<b>Общий итог</b>	<b>7383</b>	<b>100,0%</b>	<b>6259</b>	<b>867</b>	<b>94</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>122</b>

# РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО В 1 КВАРТАЛЕ 2024 ГОДА

По результатам рассмотрения обращений потребителей из Центрального федерального округа

## По результатам рассмотрения обращений от потребителей из субъектов Российской Федерации, входящих в состав Центрального федерального округа

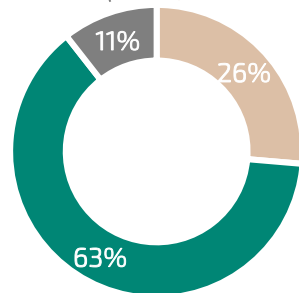
# 4 808

решений

22% от всех вынесенных решений

508 решений о прекращении рассмотрения

1 267 решений об удовлетворении требований



3 033 решения об отказе в удовлетворении требований

Субъект Российской Федерации	Вынесено решений обращений Финансового уполномоченного, шт.	Доля, %	В разрезе видов решений финансового уполномоченного		
			Об удовлетворении требований потребителя финансовых услуг	Об отказе в удовлетворении требований потребителя финансовых услуг	О прекращении рассмотрения обращения
г. Москва	762	15,8%	208	455	99
Ярославская область	609	12,7%	127	432	50
Московская область	581	12,1%	172	333	76
Воронежская область	494	10,3%	126	328	40
Владимирская область	359	7,5%	105	206	48
<b>ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ</b>	<b>319</b>	<b>6,6%</b>	<b>68</b>	<b>232</b>	<b>19</b>
Белгородская область	278	5,8%	70	175	33
Тверская область	183	3,8%	48	115	20
Курская область	158	3,3%	31	104	23
Смоленская область	157	3,3%	45	96	16
Калужская область	155	3,2%	49	93	13
Тульская область	143	3,0%	44	87	12
Ивановская область	138	2,9%	36	91	11
Брянская область	136	2,8%	33	91	12
Тамбовская область	119	2,5%	31	78	10
Рязанская область	84	1,7%	30	43	11
Костромская область	84	1,7%	31	44	9
Орловская область	49	1,0%	13	30	6
<b>Общий итог</b>	<b>4 808</b>	<b>100,00%</b>	<b>1267</b>	<b>3033</b>	<b>508</b>



# РОЛЬ ИНСТИТУТА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО В ИЗМЕНЕНИИ ПОВЕДЕНЧЕСКИХ ПРАКТИК ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Влияние финансового уполномоченного на участников рынка

## ВЫНЕСЕНИЕ РЕШЕНИЯ В ПОЛЬЗУ ПОТРЕБИТЕЛЯ

(повышенная ставка вноса  $\times 1.5$  (для СО)/ $\times 4$  (для иных ФО))



# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ

## Федеральный уровень

- Банк России
- Федеральная служба по финансовому мониторингу
- Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации
- Уполномоченный при Президенте Российской Федерации по правам ребенка
- Федеральная служба судебных приставов
- Федеральная антимонопольная служба
- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека



## Заклученные соглашения о взаимодействии

## Уровень субъектов РФ

- Правительство Ульяновской области
- Правительство Орловской области
- Уполномоченные по правам человека в Ленинградской, Архангельской, Нижегородской, Мурманской, Саратовской областях, в республике Карелия, в городе Санкт-Петербурге
- Управления Роспотребнадзора по Саратовской, Нижегородской, Орловской областям, по городу Санкт-Петербургу
- Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Орловской, Ульяновской областей

Также Службой заключены соглашения о взаимодействии с 11 образовательными учреждениями высшего образования, Федеральной палатой адвокатов Российской Федерации и Автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы»

# СЕРВИСЫ И ДИСТАНЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ СОДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ В ОФОРМЛЕНИИ И ПОДАЧЕ ОБРАЩЕНИЯ



## Для направления обращения

Личный кабинет Потребителя на сайте  
финансового уполномоченного

Подача обращения и направление запроса  
удостоверения **через ЕПГУ**

Подача обращения **через МФЦ**  
(в рамках пилотного проекта с отдельными МФЦ)



## Для составления обращения

**База знаний** для потребителей

Сервис по **самостоятельной квалификации** спора  
**Интеллектуальный помощник** в личном кабинете

Сервис «**Блиц-проверка документов**»



## Для взаимодействия и получения информации

**Контактный центр**, где можно узнать статус  
обращения

**Личный прием онлайн** (в режиме видеосвязи)

Проект «**Дружелюбный**»

**Чат-бот** (на сайте финансового уполномоченного,  
в Telegram, в сервисе Алиса)



## Дополнительные сервисы

**Получение результатов экспертизы** в личном  
кабинете

Сервис «**Электронный кошелек**» для цессионариев

# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

## Контактный центр

- принято более **91,5 тыс.** звонков
- **90%** потребителей оценили обслуживание на 4 и 5 баллов
- принято более **15,7 тыс.** запросов в чат-боте (**+24%**)
- чат-бот давал ответы на **70%** обращений, операторы – на 30%
- реагирование на отзывы в агрегаторах мнений и мониторинг госпабликов и соцсетей
- на 5 регионов (г. Москва и Московская область, Краснодарский край, г. Санкт-Петербург и Ленинградская область) приходится **25%** звонков

## Личный прием граждан

- за год проведено **78** приемов (**+41%**)
- **98%** потребителей оценили обслуживание на 4 и 5 баллов
- функционал расширен и используется в т.ч. с целью предоставления образцов подписей потребителей

# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

## Повышение информирования населения о Службе

### • бесплатная социальная реклама на более чем **5 тыс.** объектах:

- ✓ 375 отделений МФЦ
- ✓ более 400 объектов РЖД
- ✓ городская наружная реклама
- ✓ реклама на городском транспорте
- ✓ помещения аэропортов
- ✓ бортовые журналы а/к «Аэрофлот» и а/к «Россия»
- ✓ отделения «Почты России»
- ✓ участки мировых судей
- ✓ госюрбюро и нотариальные палаты
- ✓ региональные министерства и ведомства

### • более **2 тыс.** публикаций и **700 тыс.** просмотров:

- ✓ госпаблики и сайты РОИВ
- ✓ региональные и муниципальные печатные и электронные СМИ

### • экспертные блоги:

- ✓ Яндекс.Дзен (более **623 тыс.** показов материалов)
- ✓ Дневник финуполномоченного (более **36 тыс.** посещений)

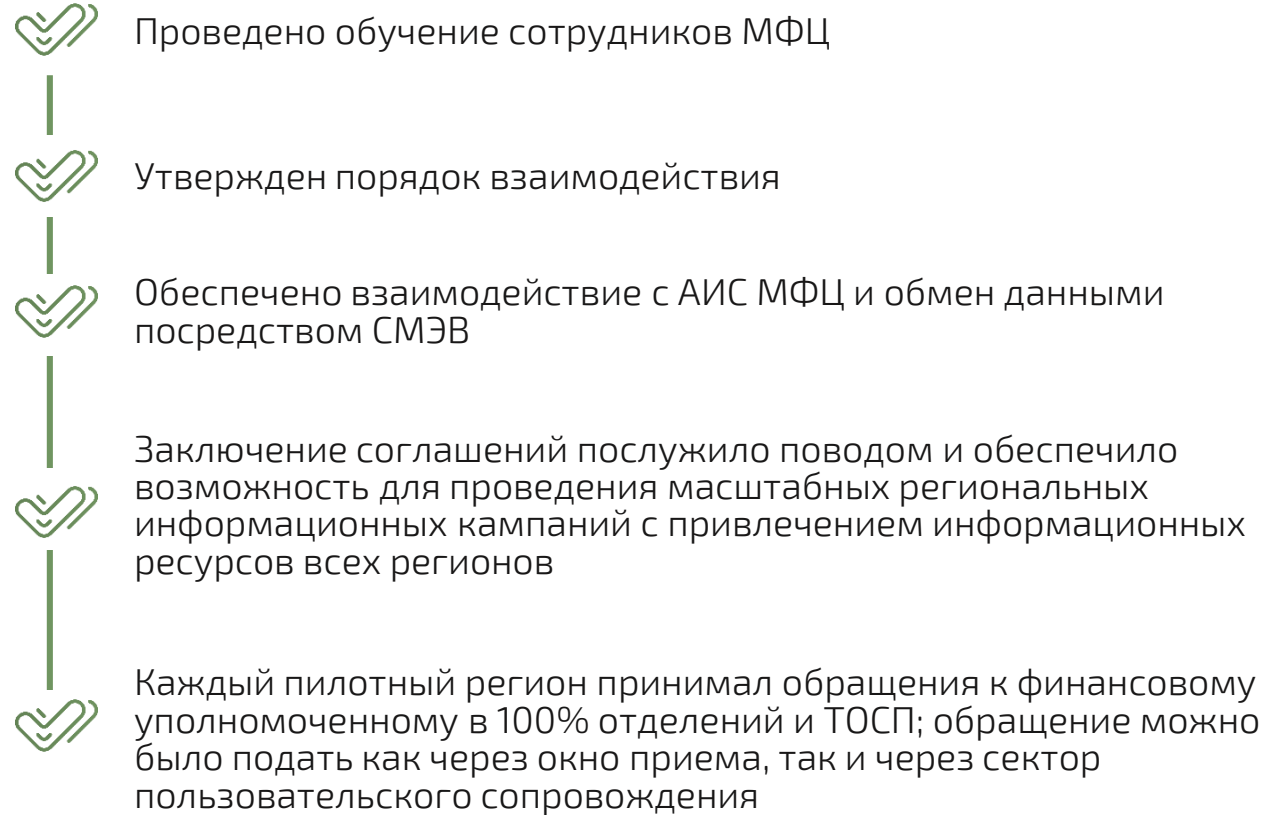
## Повышение финансовой грамотности

- расширение раздела «База знаний» на официальном сайте финансового уполномоченного (**396 тыс.** посещений; **+2,6%**)
- обучены более **60** сотрудников юридических клиник
- участие в онлайн-зачете по финграмотности Банка России (прошло **1,9 млн.** человек)
- участие в **7** конференциях по финансовой грамотности Минфина РФ
- проведено обучение для сотрудников МФЦ **12** регионов
- популяризация сервиса самостоятельной квалификации спора на официальном сайте (**48,8 тыс.** пользователей; **+11%**)



# ОПЫТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С УПОЛНОМОЧЕННЫМИ МФЦ (НА ОСНОВЕ СОГЛАШЕНИЙ)

- Пилотный проект с Минэкономразвития РФ и Центром стратегических разработок по апробации механизма подачи обращения финансовому уполномоченному через МФЦ
- В проекте приняли участие 6 регионов: Ульяновская область, Свердловская область, Кемеровская область, Орловская область, Республика Башкортостан, Ставропольский край



**РЕАЛИЗАЦИЯ НОРМЫ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА «ОБ УПОЛНОМОЧЕННОМ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ»**



**ПОДАЧА ОБРАЩЕНИЯ ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ С ПОМОЩЬЮ ПРИВЫЧНОЙ И УДОБНОЙ СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**



**ПРОСТО, БЫСТРО И БЕСПЛАТНО**

# ОПЫТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПРАВИТЕЛЬСТВАМИ УЛЬЯНОВСКОЙ И ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТЕЙ (НА ОСНОВЕ СОГЛАШЕНИЙ И ПЛАНОВ МЕРОПРИЯТИЙ)



**ПОДПИСАНЫ СОГЛАШЕНИЯ С ПРАВИТЕЛЬСТВАМИ  
И УПОЛНОМОЧЕННЫМИ МФЦ ОРЛОВСКОЙ  
И УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТЕЙ**



**ЦЕЛЬ: ПОДПИСАНИЕ 8 АНАЛОГИЧНЫХ  
СОГЛАШЕНИЙ С РЕГИОНАМИ ЦФО**

## ПРИМЕРЫ НАПРАВЛЕНИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАМКАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- Проведение информационной и просветительской деятельности для жителей региона в целях формирования поведенческих практик и закрепления навыков по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг
- Участие в региональных мероприятиях по повышению уровня финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения, в том числе распространение знаний среди населения о неприемлемых практиках финансовых организаций
- Участие Службы в заседаниях Межведомственных координационных комиссий по реализации региональных программ повышения финансовой грамотности в целях популяризации деятельности финансового уполномоченного
- Размещение публикаций и сообщений в электронных, печатных, теле- и радио-СМИ региона, а также на официальных сайтах РОИВ и в госпабликах
- Размещение бесплатной социальной рекламы в отделениях МФЦ, объектах городской транспортной и железнодорожной инфраструктуры, городской наружной рекламы, общественных приемных госорганов, участках мировых судей, госюрбюро и нотариальных палат, отделениях «Почты России» и т.д.

**РОСТ УРОВНЯ ПРАВОВОЙ И ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ЖИТЕЛЕЙ РЕГИОНА**

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ**



Служба  
финансового  
уполномоченного

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