



Банк России

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – ДЕКАБРЬ 2024 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению  
доступности финансовых услуг

2025





### **Общий комментарий к отчету**

*Отчет подготовлен на основе сведений из учетной системы, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг и инвесторов. Одно обращение (письмо) может касаться нескольких проблем и/или организаций, в этом случае оно учитывается не как одна жалоба, а как несколько жалоб.*

*Статистика приводится на дату начала подготовки отчета с точностью до действующих на момент учета жалобы версии типологизатора и методики учета жалоб. С 2024 года Банк России усовершенствовал методику учета жалоб на неприемлемые практики в сфере финансовых услуг. В частности, жалобы на мисселинг учитываются в секторах поднадзорных организаций, на которые поступила жалоба.*

*Некоторые количественные показатели рассчитывались на данных до округления и, таким образом, могут не в полной мере совпадать с данными, рассчитанными на основе округленных цифр.*



# Оглавление

- I. Основные тенденции 2024 года**
- II. Сводные данные о поступлении жалоб**
- III. Жалобы в отношении кредитных организаций**
- IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений**
  - 1. Субъекты страхового дела
  - 2. Микрофинансовые организации
  - 3. Субъекты рынка ценных бумаг
  - 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций
  - 5. Участники корпоративных отношений
- V. Количество жалоб в расчете на 1000 единиц клиентской базы (сигнальные индикаторы секторов финансового рынка и основных продуктов/услуг участников финансового рынка)**
- VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка**
- VII. Основные результаты поведенческого надзора**



# I. Основные тенденции 2024 года

За 2024 г. в Банк России на рассмотрение поступило **338 тыс.\*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **3,9%** больше, чем за 2023 г. В частности, выросло число жалоб на кредитные организации при снижении поступления жалоб в отношении субъектов страхового дела (ССД) и микрофинансовых организаций (МФО).

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет **60,7%**, НФО и участников корпоративных отношений – **25,9%**.

## В отношении кредитных организаций:

- За 2024 г. количество жалоб в отношении кредитных организаций составило **205 тыс.**, что на **25,3%** больше показателя 2023 г. Негативное влияние на динамику оказал существенный рост числа жалоб на мошеннические действия (**+86,2%**). Помимо этого, в условиях вступления новых норм по противодействию финансовому мошенничеству банки чаще стали блокировать счета, банковские карты и переводы физических и юридических лиц, что привело к росту жалоб по данным тематикам.
- В то же время на **8,9%** снизилось поступление жалоб на потребительское кредитование, крупнейшую категорию в секторе кредитных организаций, доля которой в январе-декабре 2024 г. составила **17,3%**.

## В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в 2024 г. сократилось на **22,9%** по сравнению с 2023 г., до **87,6 тыс.**, из которых **45,8%** – жалобы на ССД, **40%** – на МФО.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **40,1 тыс.** жалоб, что на **30%** меньше показателя января-декабря 2023 г., в частности, на ОСАГО – **29,8 тыс. (-35%)**. Основные драйверы снижения – жалобы, связанные с коэффициентом бонус-малус (КБМ) и Е-полисом, а также со страхованием от несчастных случаев и болезней.
- Количество жалоб на МФО за январь-декабрь 2024 г. составило **35,1 тысячи**. Снижение на **22,1%** по сравнению с 2023 г. произошло, в частности, за счет жалоб на навязывание дополнительных услуг, мошеннические действия, недостоверную информацию в кредитной истории.

\* За 2024 г. Банком России получено 252,3 тыс. обращений (за 2023 г. – 246,5 тыс.). Одно обращение (письмо) может касаться нескольких проблем и/или организаций, в этом случае оно учитывается не как одна, а как несколько жалоб.



## II. Сводные данные о поступлении жалоб

В 2024 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 3,9% по сравнению с 2023 г. и составило 338 тысяч.

### Распределение общего количества жалоб, %

Январь – декабрь 2023 г.



Январь – декабрь 2024 г.



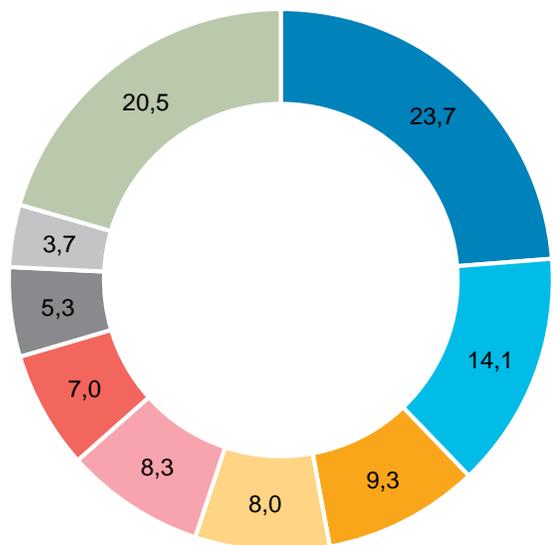


### III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 25,3% по сравнению с 2023 г. и составило 205 тысяч.

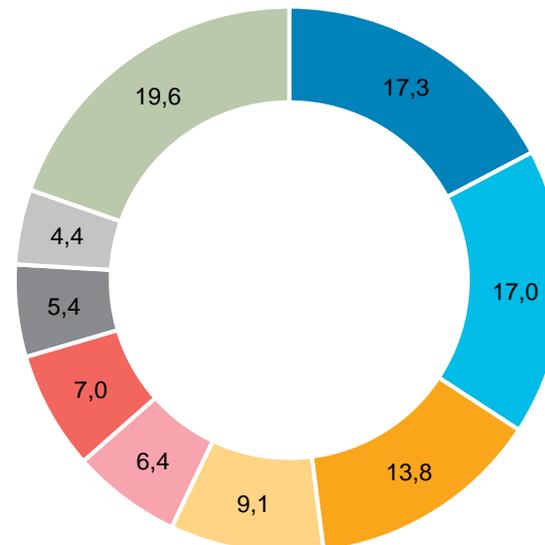
#### Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

Январь – декабрь 2023 г.



- Потребительское кредитование
- Расчетный счет
- Мошенничество
- Банковские карты/банкоматы
- Исполнительное производство
- Ипотечное кредитование
- Качество обслуживания
- Вклад / депозит
- Иное

Январь – декабрь 2024 г.



- Потребительское кредитование
- Расчетный счет
- Мошенничество
- Банковские карты/банкоматы
- Исполнительное производство
- Ипотечное кредитование
- Качество обслуживания
- Вклад / депозит
- Иное



### III. Жалобы в отношении кредитных организаций (2/2)

В 2024 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 8,9% по сравнению с 2023 г. и составило 35,4 тысячи.

#### Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», %

Январь – декабрь 2023 г.



Январь – декабрь 2024 г.





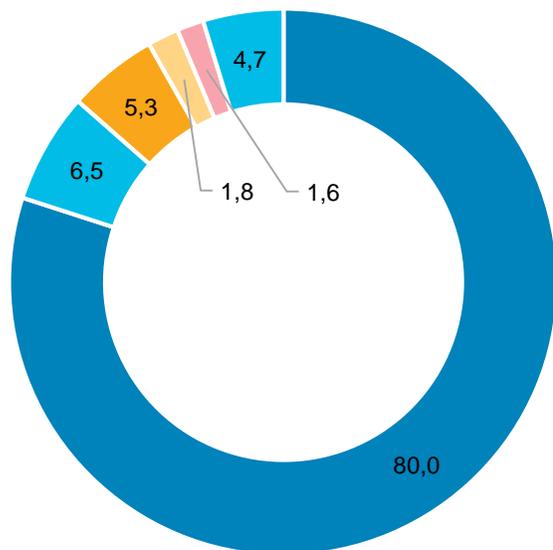
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 1. Субъекты страхового дела (1/2)

В 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 30% по сравнению с 2023 г. и составило 40,1 тысячи.

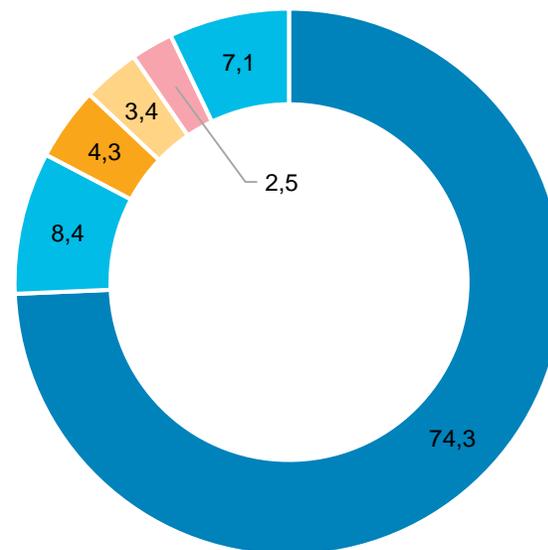
#### Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела, %

Январь – декабрь 2023 г.



- ОСАГО
- Страхование жизни
- Страхование от несчастных случаев и болезней
- Каско
- Страхование имущества физ. лиц (за исключением транспортных средств)
- Иное

Январь – декабрь 2024 г.



- ОСАГО
- Страхование жизни
- Страхование от несчастных случаев и болезней
- Каско
- Страхование имущества физ. лиц (за исключением транспортных средств)
- Иное



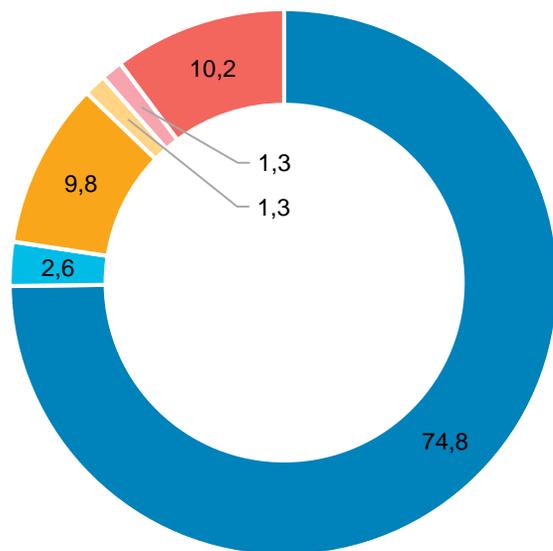
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 1. Субъекты страхового дела (2/2)

В 2024 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 35% по сравнению с 2023 г. и составило 29,8 тысячи.

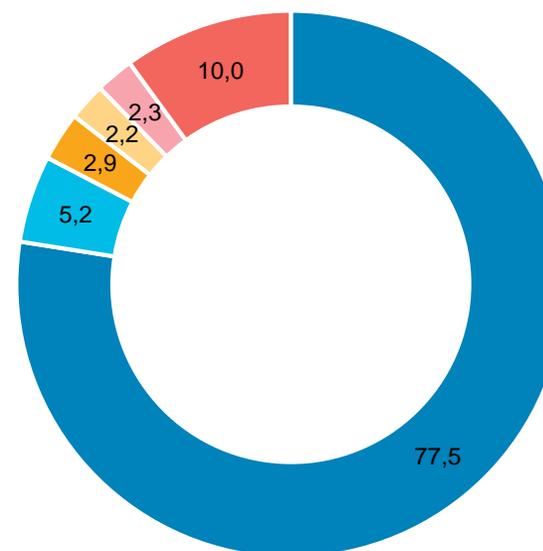
#### Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – декабрь 2023 г.



- КБМ
- Натуральное возмещение
- Электронный полис
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Иное

Январь – декабрь 2024 г.



- КБМ
- Натуральное возмещение
- Электронный полис
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Иное



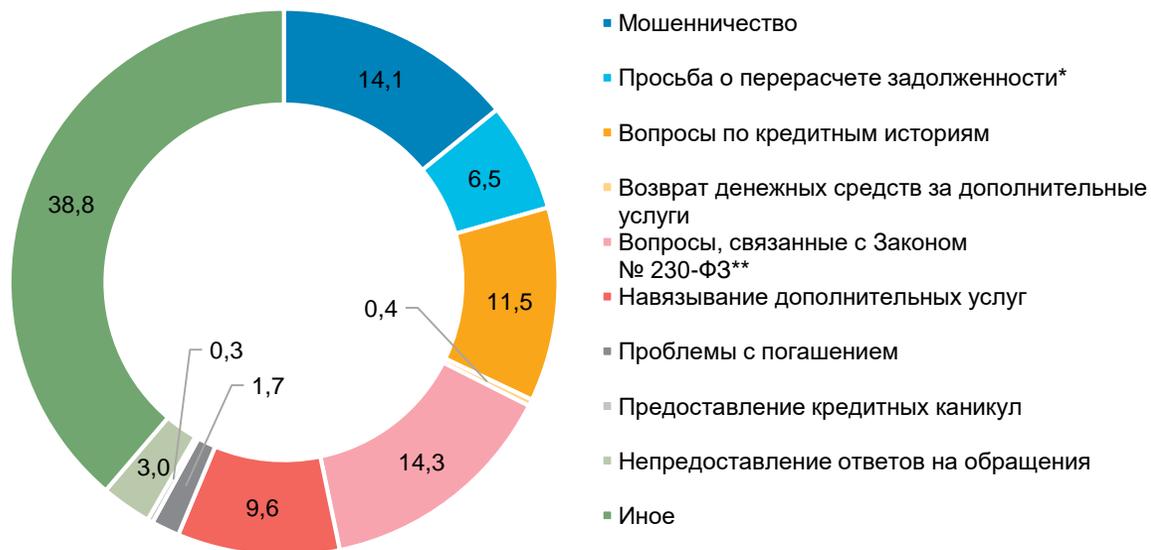
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 2. Микрофинансовые организации

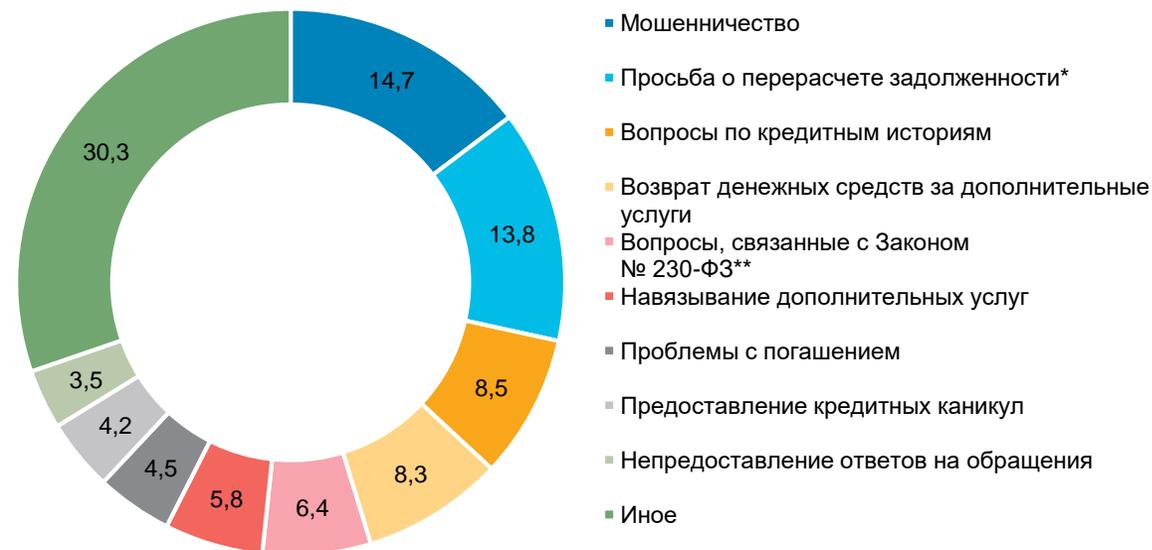
В 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, снизилось на 22,1% по сравнению с 2023 г. и составило 35,1 тысячи.

#### Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – декабрь 2023 г.



Январь – декабрь 2024 г.



\* В основном это однотипные жалобы с просьбой (требованием) о перерасчете, проверке задолженности, начислений по договорам займа, многие из них являются необоснованными и/или поступают в отношении МФО, в которых заявители не получали займы.

\*\* Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях». После февраля 2022 г. основной объем жалоб по вопросам взимания просроченной задолженности направляется в ФССП России на основании достигнутых договоренностей.



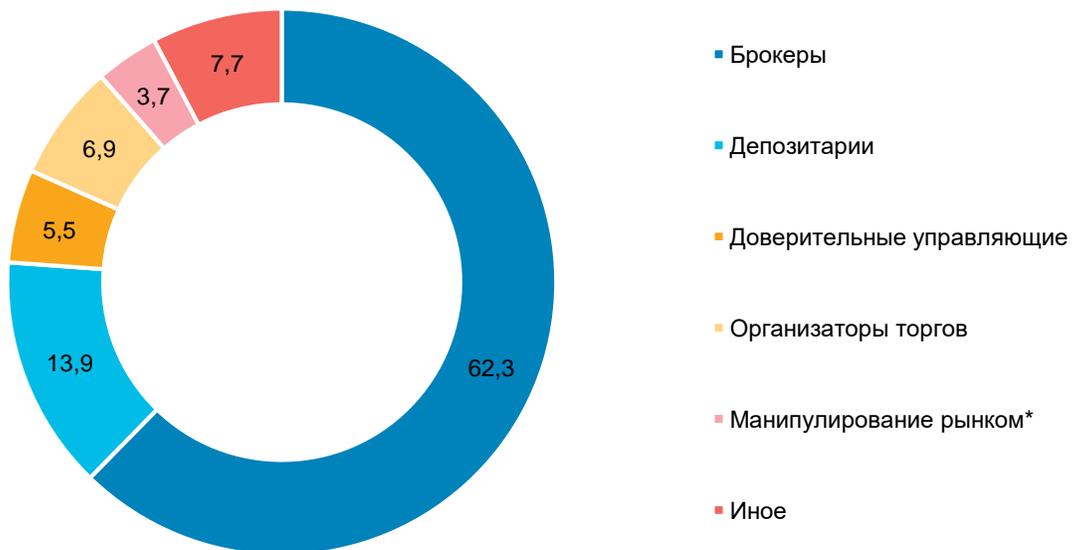
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 3. Субъекты рынка ценных бумаг

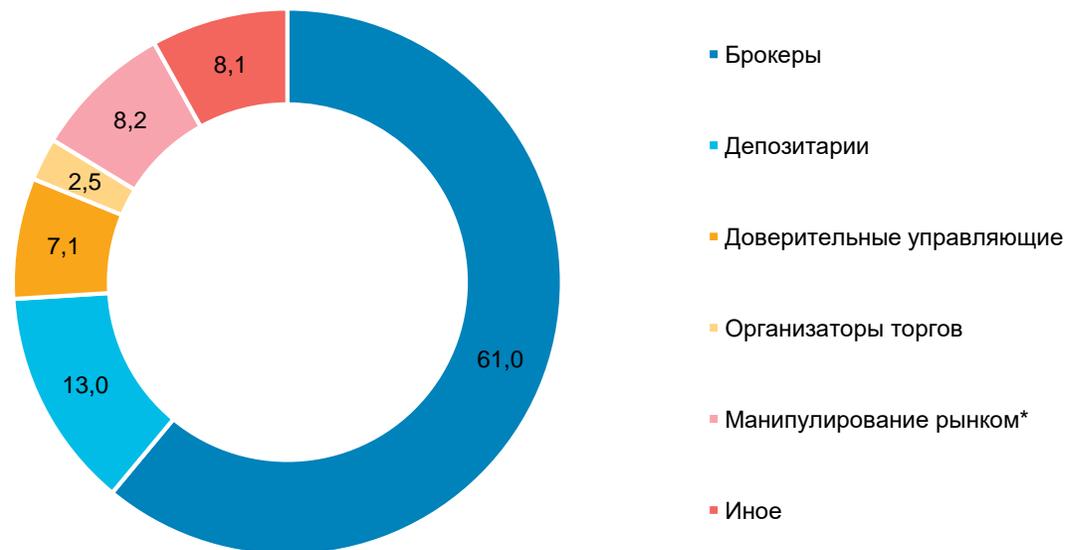
В 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, выросло на 7,6% по сравнению с 2023 г. и составило 6,4 тысячи.

#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг, %

Январь – декабрь 2023 г.



Январь – декабрь 2024 г.



\* Манипулирование рынком и неправомерное использование инсайдерской информации.



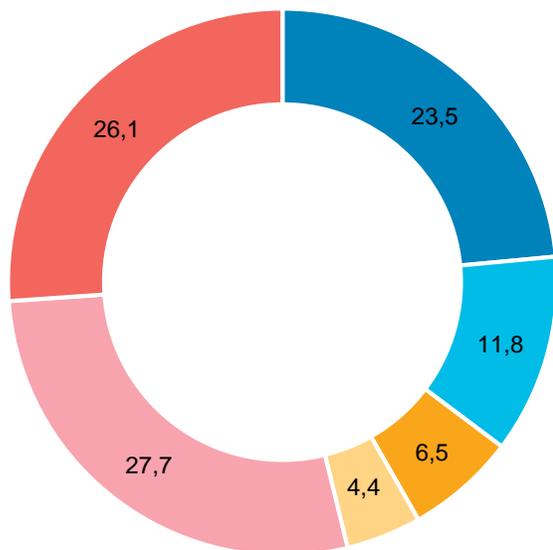
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, выросло на 39,2% по сравнению с 2023 г. и составило 1,8 тысячи.

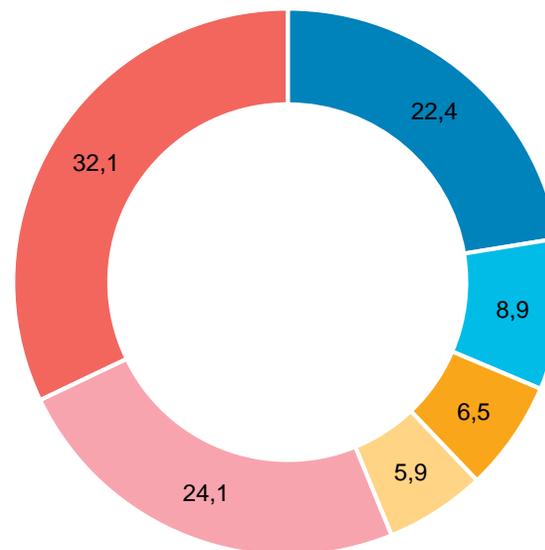
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – декабрь 2023 г.



- Несогласие с переходом из СФР в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Несогласие с размером накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное

Январь – декабрь 2024 г.



- Несогласие с переходом из СФР в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Несогласие с размером накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное



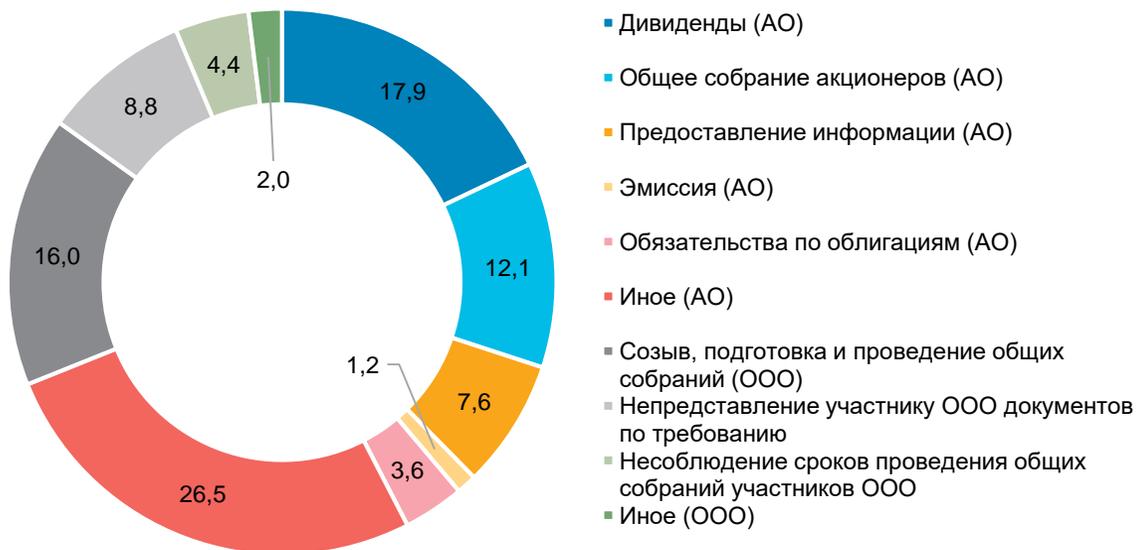
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 5. Участники корпоративных отношений

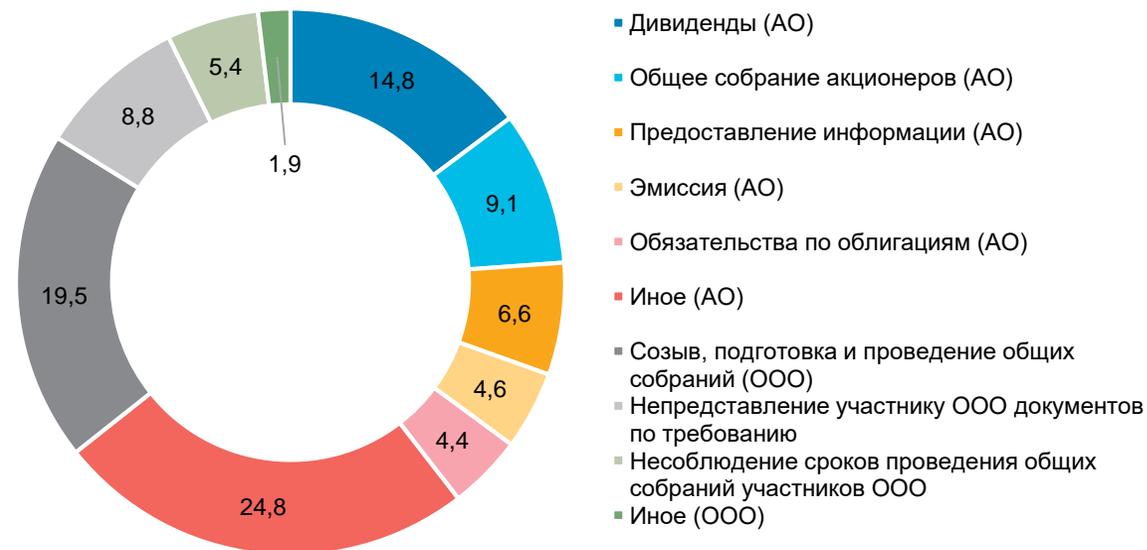
В 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, выросло на 10% по сравнению с 2023 г. и составило 3,2 тысячи.

#### Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений, %

Январь – декабрь 2023 г.



Январь – декабрь 2024 г.





## V. Количество жалоб в расчете на 1000 единиц клиентской базы (сигнальные индикаторы секторов финансового рынка и основных продуктов/услуг участников финансового рынка)

	Темп прироста: III квартал 2024 г. к III кварталу 2023 г., %
<b>Сектор финансового рынка</b>	
Кредитные организации	15,8%
Страховой сектор	-70,4%
Субъекты рынка микрофинансирования	-57,7%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	63,4%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	30,6%
<b>Основные продукты/услуги участников финансового рынка</b>	
Потребительские кредиты	-10,8%
Ипотечные кредиты	24,2%
ОСАГО	-25,7%
Микрозаймы МФО	-62,3%

Примечание.

Сигнальный индикатор сектора финансового рынка – расчетный показатель, характеризующий количество поступивших в Банк России жалоб в отношении участников финансового рынка, которые входят в соответствующий сектор финансового рынка, в расчете на 1000 единиц клиентской базы (договоры/счета/клиенты). Сигнальный индикатор продукта/услуги участников финансового рынка – расчетный показатель, характеризующий количество поступивших в Банк России жалоб в отношении продукта/услуги участников финансового рынка в расчете на 1000 единиц клиентской базы (договоры / кредиты / застрахованные лица) этого продукта/услуги. Сигнальные индикаторы рассчитываются ежеквартально на основе адресных жалоб (жалоб, в которых указано наименование организации) и отчетности, предоставленной поднадзорными организациями на момент проведения расчетов. Сроки подготовки сигнальных индикаторов обусловлены графиком предоставления в Банк России отчетности поднадзорных организаций. В таблице приведена актуальная информация, имеющаяся на момент подготовки отчета.



## VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, январь – декабрь 2024 года\*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p><b>33</b> предписания об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p><b>278</b> протоколов об административном правонарушении</p> <p><b>903</b> письма и надзорные встречи, содержащих рекомендации**</p>	<p><b>793</b> предписания об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p><b>882</b> протокола об административном правонарушении</p> <p><b>199</b> писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>	<p><b>768</b> предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p><b>439</b> протоколов об административном правонарушении</p> <p><b>236</b> писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>	<p><b>297</b> предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p><b>1060</b> протоколов об административном правонарушении</p> <p><b>40</b> писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>

\* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

\*\* Письма и надзорные встречи, содержащие рекомендации поднадзорным организациям.



## VII. Основные результаты поведенческого надзора, январь – декабрь 2024 года

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p><b>4,8 млрд рублей</b> возвращено денежных средств или аннулировано задолженности</p> <p><b>2,9 тыс.</b> скорректированных кредитных историй</p> <p><b>13</b> договоров, скорректированных в части условий для потребителей</p> <p><b>177</b> измененных внутренних процедур/документов</p> <p><b>16</b> организаций, скорректировавших ПСК</p> <p><b>38</b> скорректированных сайтов</p> <p><b>321</b> исполненная адресная рекомендация</p>	<p><b>134 млн рублей</b> возвращено денежных средств</p> <p><b>2,4 тыс.</b> скорректированных значений КБМ</p> <p><b>598</b> договоров, скорректированных в части условий для потребителей</p> <p><b>145</b> измененных внутренних процедур/документов</p> <p><b>23</b> скорректированных сайта</p> <p><b>44</b> исполненные адресные рекомендации</p>	<p><b>40 млн рублей</b> возвращено денежных средств или аннулировано задолженности</p> <p><b>194</b> договора, скорректированных в части условий для потребителей</p> <p><b>342</b> измененные внутренние процедуры/документа</p> <p><b>51</b> организация, скорректировавшая ПСК</p> <p><b>57</b> скорректированных сайтов</p> <p><b>113</b> исполненных адресных рекомендаций</p>	<p><b>21 млн рублей</b> возвращено денежных средств</p> <p><b>28</b> измененных внутренних процедур/документов</p> <p><b>33</b> скорректированных сайта</p> <p><b>5,1 тыс.</b> уведомлений, направленных клиентам НПФ/владельцам инвестиционных паев*</p> <p><b>39</b> исполненных адресных рекомендаций</p>

\* Клиенты трех компаний, ошибочно признанные квалифицированными инвесторами, были исключены из соответствующих реестров по итогам проверки; застрахованным лицам НПФ направлены уведомления о начале процедуры реорганизации, проводимой фондом.