



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – ДЕКАБРЬ 2025 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг





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.

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

Возможно отклонение суммы долей от 100,0% за счет округления.



Оглавление

- I. Основные тенденции января – декабря 2025 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 1 000 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 января – декабря 2025 года

За 2025 г. в Банк России на рассмотрение поступило **391,7 тыс.*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **15,9%** больше, чем за 2024 год. Основными драйверами роста выступили кредитные организации, при этом в отношении субъектов страхового дела (ССД) количество жалоб существенно сократилось.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составила **60%**, НФО и участников корпоративных отношений – **18,1%**.

В отношении кредитных организаций:

- За 2025 г. количество жалоб в отношении кредитных организаций составило **235,2 тыс.**, что на **14,7%** больше показателя 2024 года.
- Основной рост пришелся на проблемы, связанные с отказом в проведении операций, блокировкой карт, дистанционного банковского обслуживания, что обусловлено усилением мер по противодействию финансовому мошенничеству (расширение критериев подозрительных операций, автоматизация антифрод-систем).
- Среди крупных категорий в секторе кредитных организаций снижение числа жалоб отмечено, в частности, по вопросам потребительского и автокредитования (главным образом за счет жалоб, связанных с недобросовестными практиками), а также на кибермошенничество и социальный инжиниринг.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в 2025 г. сократилось на **19,1%** по сравнению с 2024 г., до **70,9 тыс.**, из которых **56,1%** – жалобы на МФО, **28,6%** – на ССД.
- Количество жалоб на МФО за январь – декабрь 2025 г. составило **39,8 тысячи**. Рост на **13,3%** произошел, в частности, за счет жалоб на проблемы с возвратом денежных средств за дополнительные платные услуги и с получением кредитных каникул. При этом снизилось число жалоб на навязывание дополнительных услуг и мошеннические действия.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **20,3 тыс.** жалоб, что на **49,4%** меньше показателя 2024 г., в частности, на ОСАГО – **10,1 тыс. (-66,1%)**. Сложившаяся динамика в основном связана со снижением числа жалоб на КБМ, также сократилось поступление жалоб на страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней.

* За январь – декабрь 2025 г. Банк России получил 280,9 тыс. обращений (за январь – декабрь 2024 г. – 252,4 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 2025 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 15,9% по сравнению с 2024 г. и составило 391,7 тысячи.

Распределение общего количества жалоб, %

Январь – декабрь 2024 г.



Январь – декабрь 2025 г.



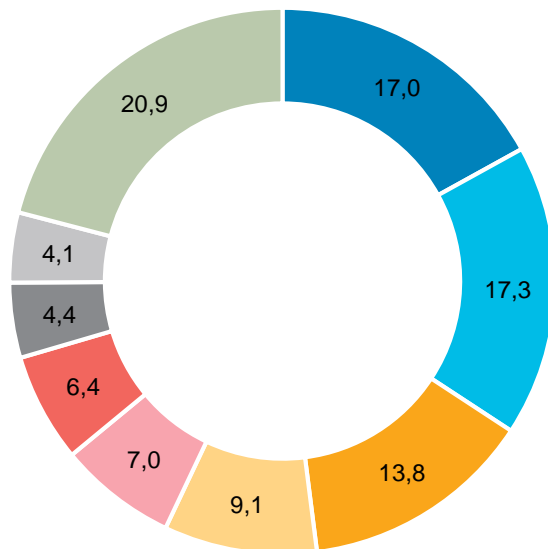


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 14,7% по сравнению с 2024 г. и составило 235,2 тысячи.

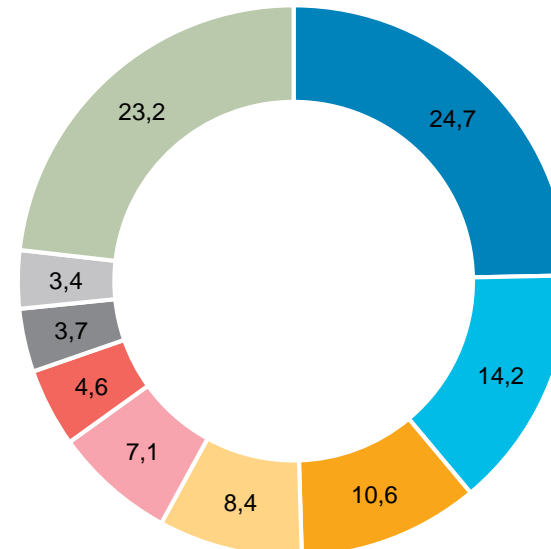
Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

Январь – декабрь 2024 г.



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

Январь – декабрь 2025 г.



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



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

В 2025 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 5,3% по сравнению с 2024 г. и составило 33,5 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», %

Январь – декабрь 2024 г.



Январь – декабрь 2025 г.





IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 49,4% по сравнению с 2024 г. и составило 20,3 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела, %

Январь – декабрь 2024 г.



Январь – декабрь 2025 г.





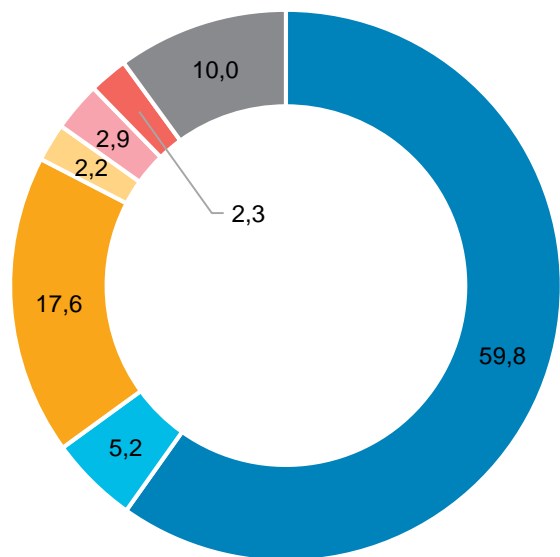
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В 2025 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 66,1% по сравнению с 2024 г. и составило 10,1 тысячи.

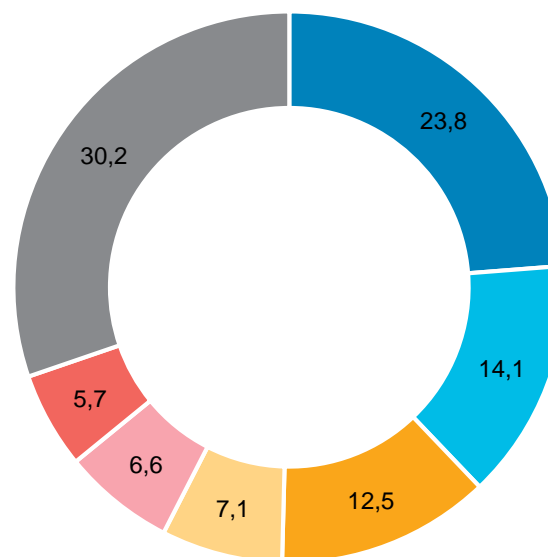
Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – декабрь 2024 г.



- Неверное применение КБМ страховщиком
- Натуральное возмещение
- Неверное отражение КБМ в АИС страхования
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Электронный полис
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Иное

Январь – декабрь 2025 г.



- Неверное применение КБМ страховщиком
- Натуральное возмещение
- Неверное отражение КБМ в АИС страхования
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Электронный полис
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Иное



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

В 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении МФО, выросло на 13,3% по сравнению с 2024 г. и составило 39,8 тысячи.

Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – декабрь 2024 г.



Январь – декабрь 2025 г.





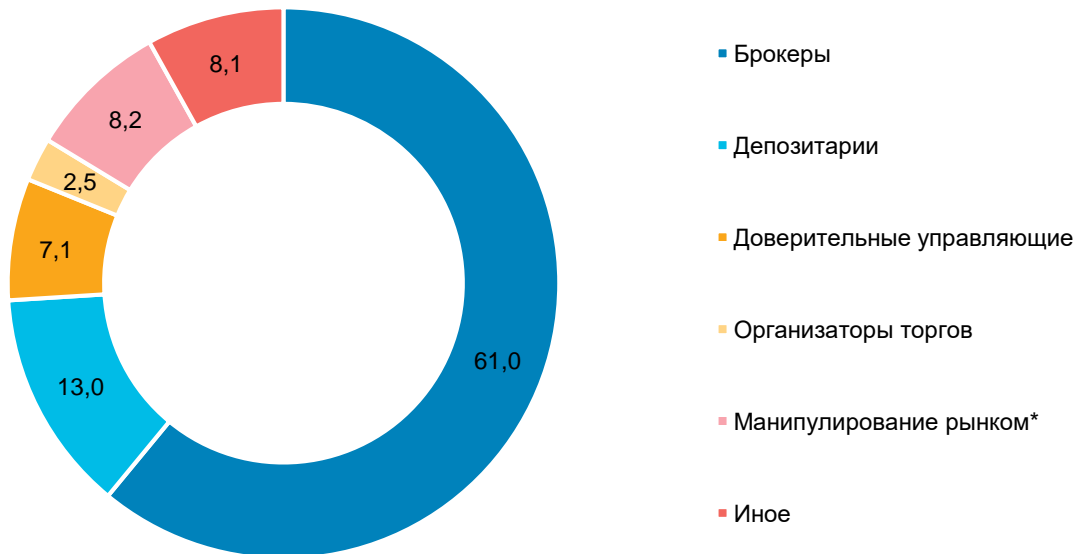
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг

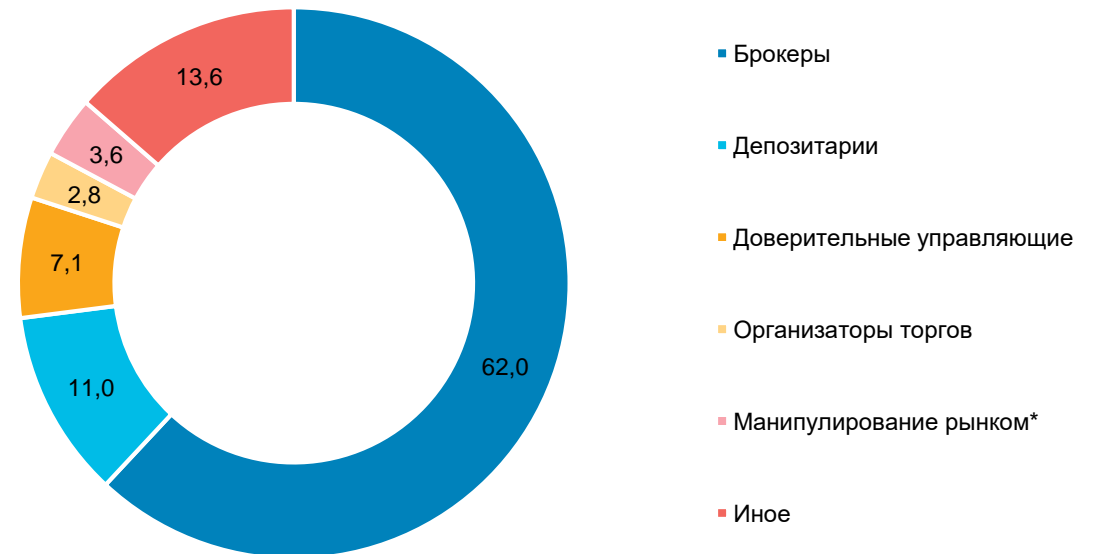
В 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, снизилось на 24,3% по сравнению с 2024 г. и составило 4,8 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг, %

Январь – декабрь 2024 г.



Январь – декабрь 2025 г.



* Манипулирование рынком и неправомерное использование инсайдерской информации.



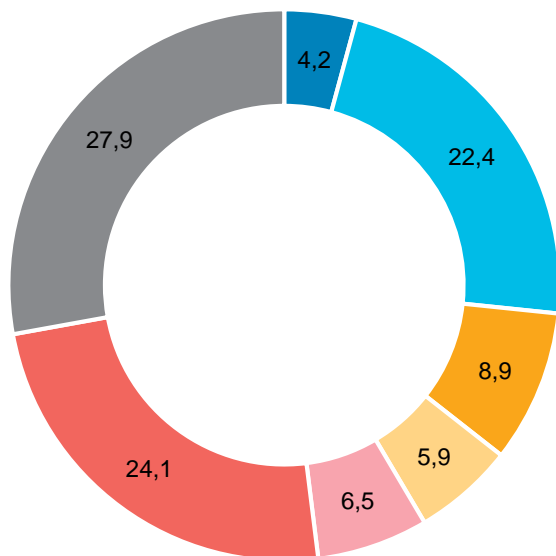
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 3,6% по сравнению с 2024 г. и составило 1,8 тысячи.

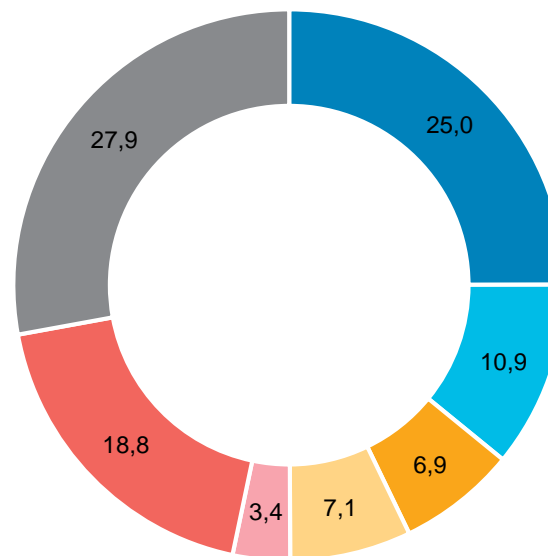
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – декабрь 2024 г.



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

Январь – декабрь 2025 г.



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



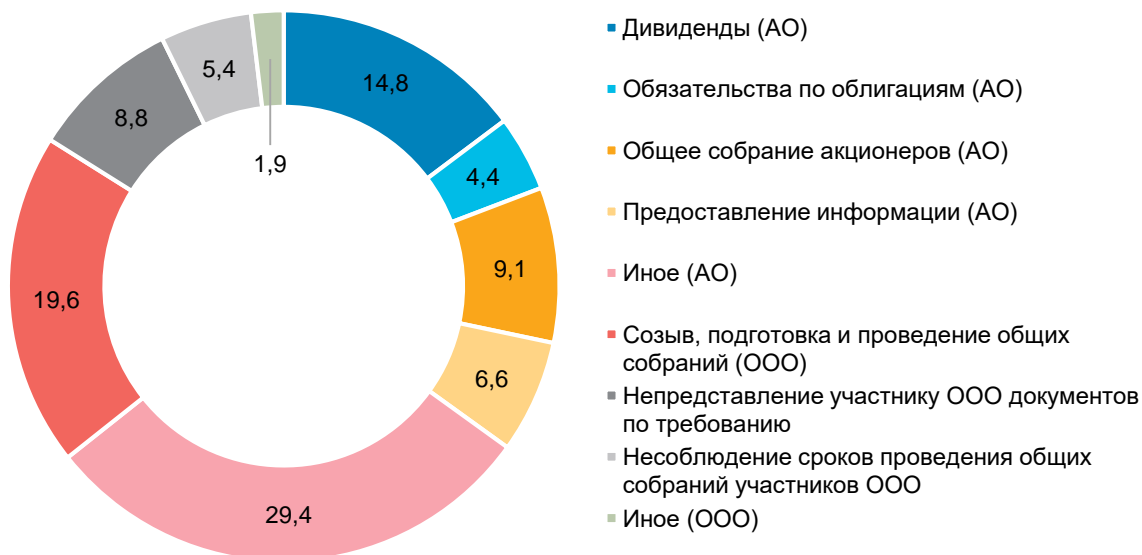
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

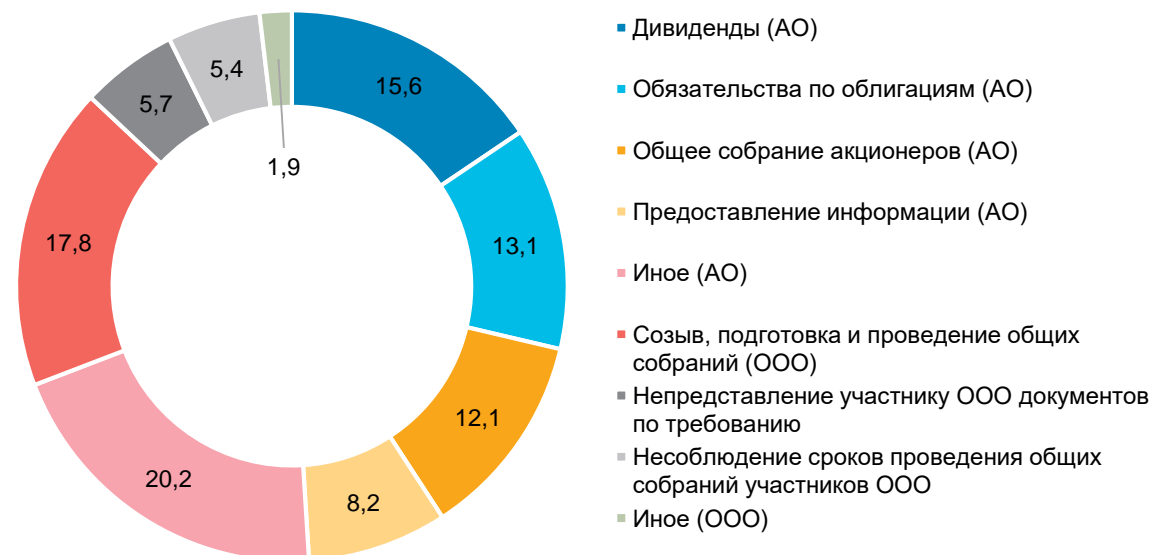
В 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 9% по сравнению с 2024 г. и составило 2,9 тысячи.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений, %

Январь – декабрь 2024 г.



Январь – декабрь 2025 г.





V. Количество жалоб в расчете на 1 000 единиц клиентской базы (сигнальные индикаторы секторов финансового рынка и основных продуктов/услуг участников финансового рынка)

	Темп прироста: III квартал 2025 г. к III кварталу 2024 г.
Сектор финансового рынка	
Кредитные организации	16,0%
Страховой сектор	93,9%
Субъекты рынка микрофинансирования	2,3%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	-27,5%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	-28,5%
Основные продукты/услуги участников финансового рынка	
Потребительские кредиты	-4,4%
Ипотечные кредиты	17,1%
ОСАГО	-27,9%
Микрозаймы МФО	-15,1%

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 1 000 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 1 000 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, 2025 год*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>12 предписаний об устранении / о недопущении нарушений</p> <p>314 протоколов об административных правонарушениях</p> <p>716 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>	<p>988 предписаний об устранении / о недопущении нарушений</p> <p>873 протокола об административных правонарушениях</p> <p>27 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>	<p>1 107 предписаний об устранении / о недопущении нарушений</p> <p>588 протоколов об административных правонарушениях</p> <p>141 письмо и надзорная встреча, содержащие рекомендации**</p>	<p>411 предписаний об устранении / о недопущении нарушений</p> <p>1 370 протоколов об административных правонарушениях</p> <p>35 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, 2025 год

Кредитные организации

Возвращено денежных средств или аннулировано задолженности на сумму **605,2 млн рублей**

4 тыс. договоров, скорректированных в части условий для потребителей
141 измененная внутренняя процедура / документ
26 организаций, скорректировавших ПСК
31 скорректированный сайт
176 исполненных адресных рекомендаций

Субъекты страхового дела

Возвращено денежных средств на сумму **86,3 млн рублей**

451 скорректированное значение КБМ
305 договоров, скорректированных в части условий для потребителей
128 измененных внутренних процедур / документов
37 скорректированных сайтов
3 исполненные адресные рекомендации

МФО, КПК, ломбарды

Возвращено денежных средств или аннулировано задолженности на сумму **130,2 млн рублей**

2 110 договоров, скорректированных в части условий для потребителей
298 измененных внутренних процедур / документов
58 организаций, скорректировавших ПСК
21 скорректированный сайт
102 исполненные адресные рекомендации

Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций

Возвращено денежных средств на сумму **14,2 млн рублей**

14 измененных внутренних процедур / документов
59 скорректированных сайтов
40 исполненных адресных рекомендаций