Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – ИЮНЬ 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 – июня 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 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 января – июня 2025 года

За январь – июнь 2025 г. в Банк России на рассмотрение поступило **182,4 тыс.*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **18,6%** больше, чем за I полугодие 2024 года. Основными драйверами роста выступили кредитные организации, в то же время в отношении субъектов страхового дела (ССД) количество жалоб сократилось.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет **61,3%**, НФО и участников корпоративных отношений – **18,4%**.

В отношении кредитных организаций:

- За I полугодие 2025 г. количество жалоб в отношении кредитных организаций составило **111,7 тыс.**, что на **28,6%** больше аналогичного показателя 2024 года.
- Основной рост пришелся на проблемы, связанные с блокировкой счетов, карт, дистанционного банковского обслуживания, что обусловлено усилением мер по противодействию финансовому мошенничеству.
- В то же время на **53%** снизилось поступление жалоб на навязывание дополнительных платных услуг при кредитовании.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в I полугодии 2025 г. сократилось на **21,9%** по сравнению с январем – июнем 2024 г., до **33,6 тыс.**, из которых **51,3%** – жалобы на МФО, **31,7%** – на ССД.
- Количество жалоб на МФО за январь – июнь 2025 г. составило **17,2 тысячи**. Рост на **3,6%** произошел, в частности, за счет жалоб на проблемы с возвратом денежных средств за дополнительные платные услуги. При этом снизилось число жалоб на недостоверную информацию в кредитной истории и на навязывание дополнительных услуг.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **10,7 тыс.** жалоб, что на **47%** меньше показателя января – июня 2024 г., в частности, на ОСАГО – **5,8 тыс. (-61,8%)**. Основные драйверы снижения – жалобы, связанные с коэффициентом бонус-малус (КБМ), со страхованием от несчастных случаев и болезней, а также со страхованием жизни.

* За январь – июнь 2025 г. Банк России получил 136,8 тыс. обращений (за январь – июнь 2024 г. – 116,8 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 январе – июне 2025 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 18,6% по сравнению с январем – июнем 2024 г. и составило 182,4 тысячи.

Распределение общего количества жалоб, %

Январь – июнь 2024 г.

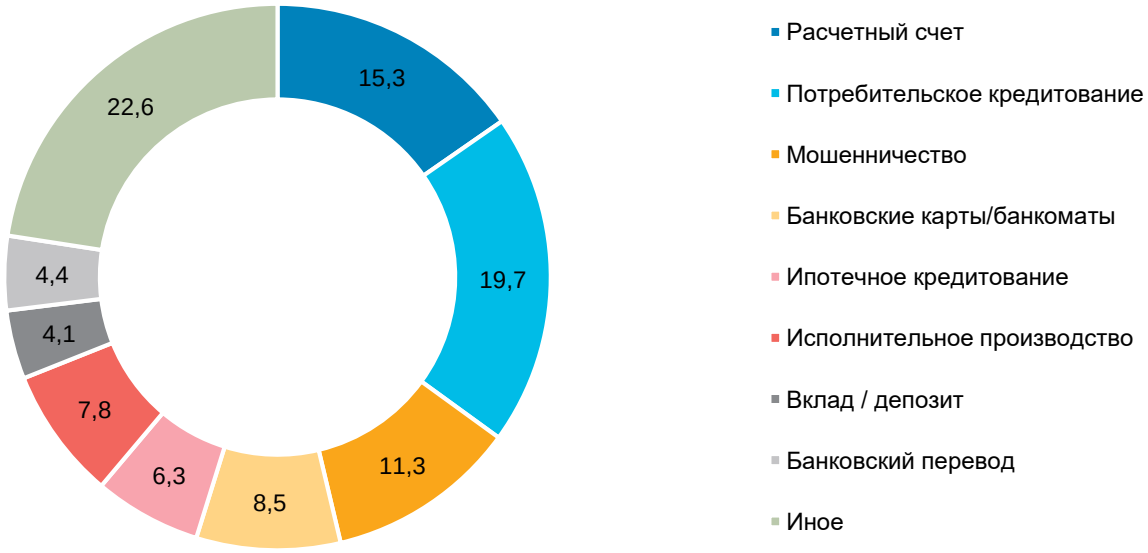
Январь – июнь 2025 г.

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

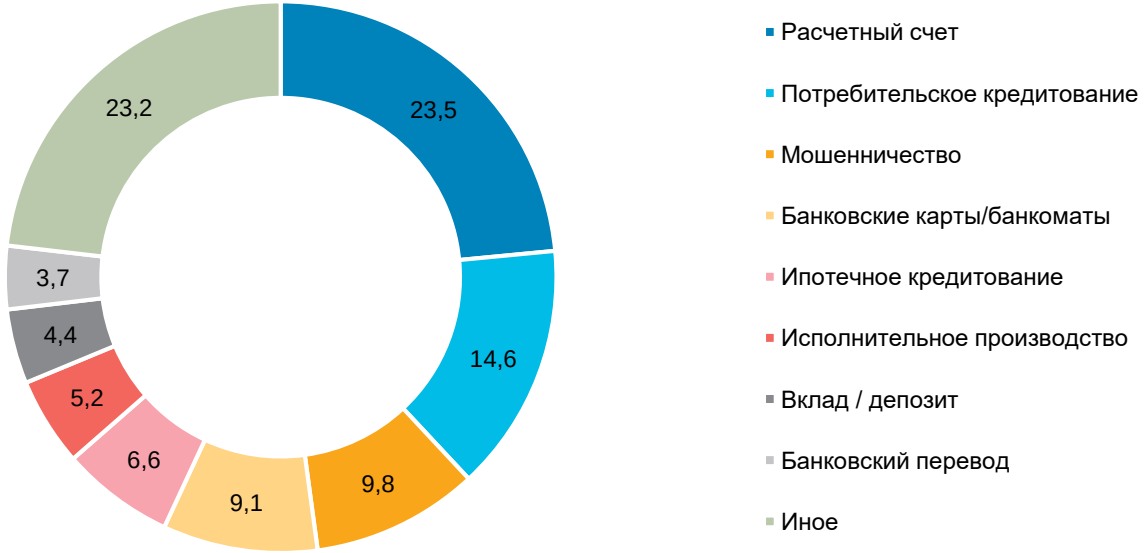
В январе – июне 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 28,6% по сравнению с январем – июнем 2024 г. и составило 111,7 тысячи.

Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

Январь – июнь 2024 г.



Январь – июнь 2025 г.



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

В январе – июне 2025 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 4,7% по сравнению с январем – июнем 2024 г. и составило 16,3 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», %

Январь – июнь 2024 г.

Январь – июнь 2025 г.

* Получение кредитных каникул, в том числе в рамках Федерального закона от 07.10.2022 № 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе – июне 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 47% по сравнению с январем – июнем 2024 г. и составило 10,7 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела, %

Январь – июнь 2024 г.

Январь – июнь 2025 г.

IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

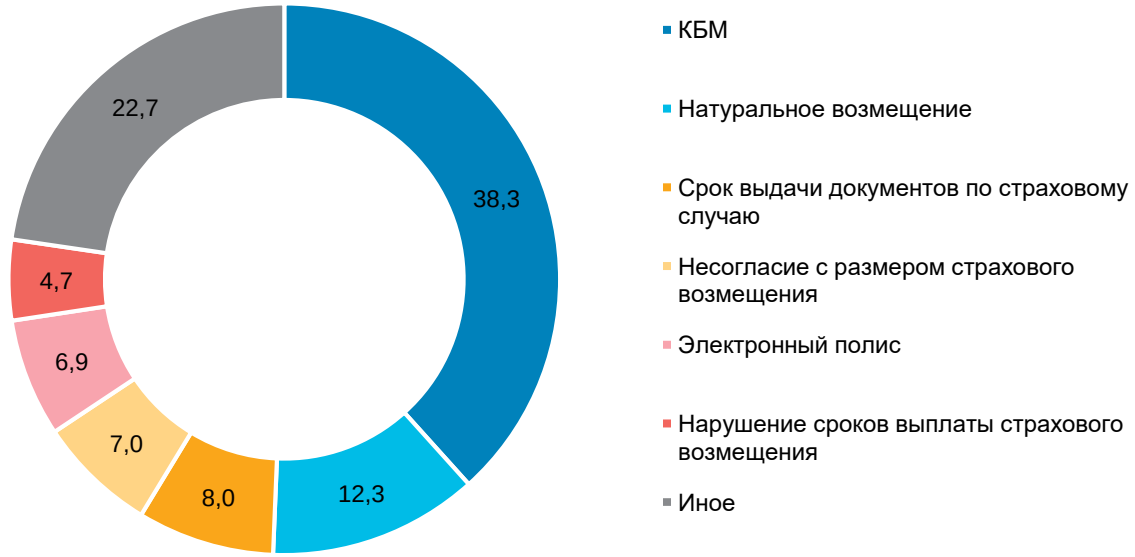
1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе – июне 2025 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 61,8% по сравнению с январем – июнем 2024 г. и составило 5,8 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – июнь 2024 г.

Январь – июнь 2025 г.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

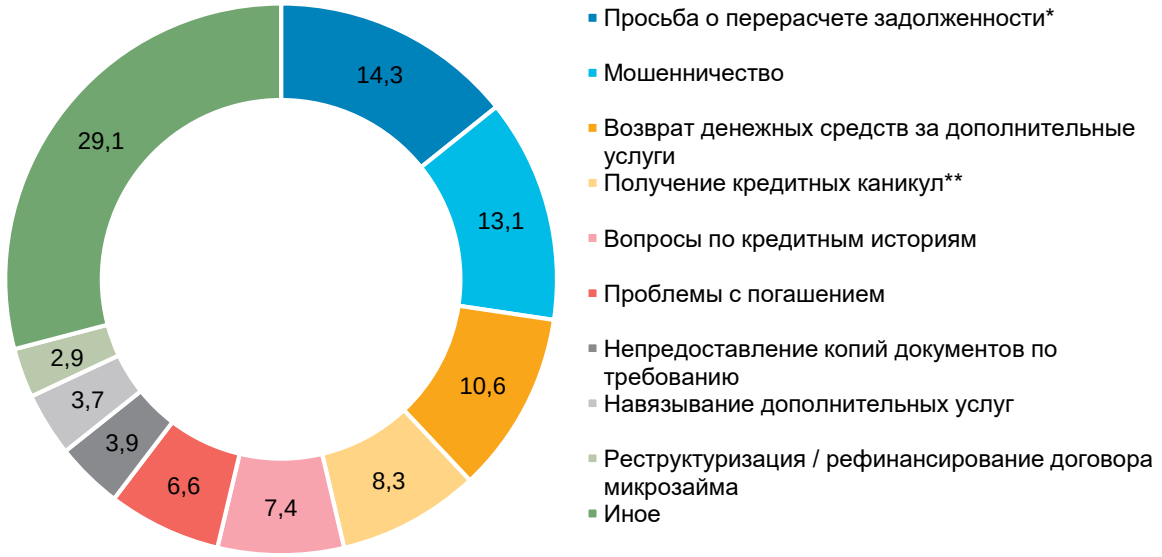
2. Микрофинансовые организации

В январе – июне 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении МФО, выросло на 3,6% по сравнению с январем – июнем 2025 г. и составило 17,2 тысячи.

Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – июнь 2024 г.

Январь – июнь 2025 г.



* В основном это однотипные жалобы с просьбой (требованием) о перерасчете, проверке задолженности, начислений по договорам займа, многие из них являются необоснованными.

** Получение кредитных каникул, в том числе в рамках Федерального закона от 07.10.2022 № 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

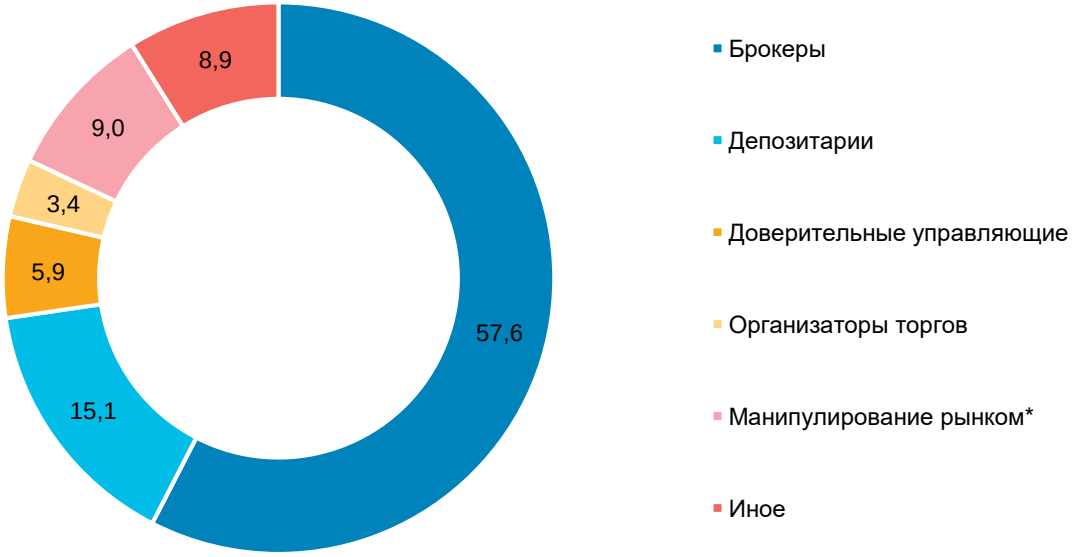
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг

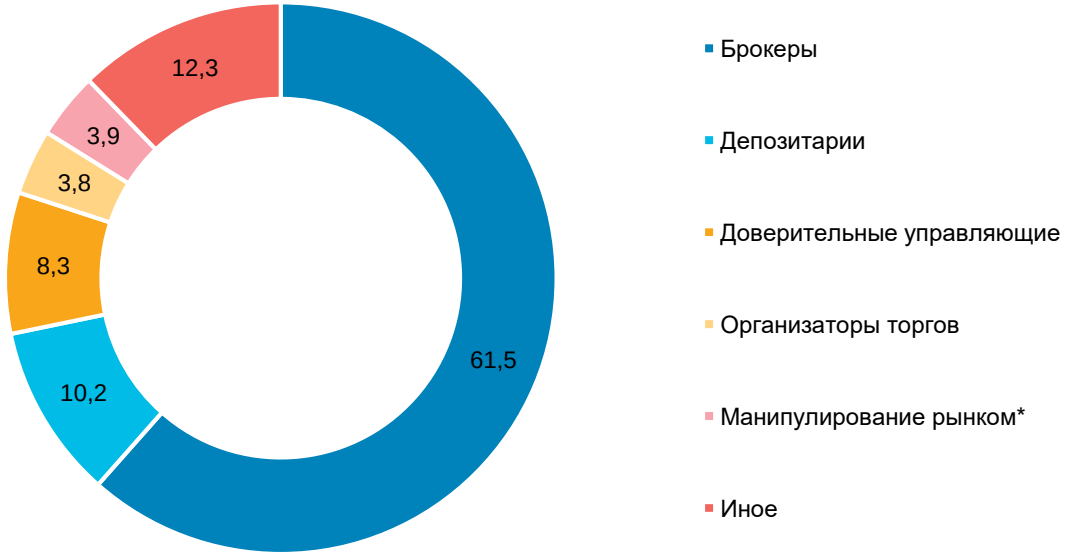
В январе – июне 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, снизилось на 19% по сравнению с январем – июнем 2024 г. и составило 2,7 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг, %

Январь – июнь 2024 г.



Январь – июнь 2025 г.



* Манипулирование рынком и неправомерное использование инсайдерской информации.

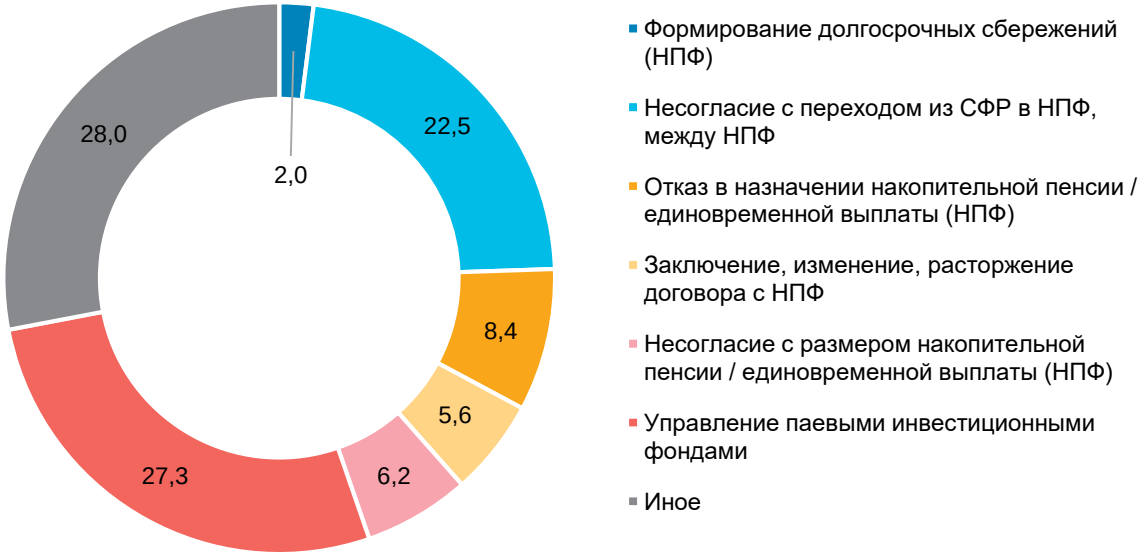
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе – июне 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, выросло на 6,9% по сравнению с январем – июнем 2024 г. и составило 0,9 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – июнь 2024 г.



Январь – июнь 2025 г.

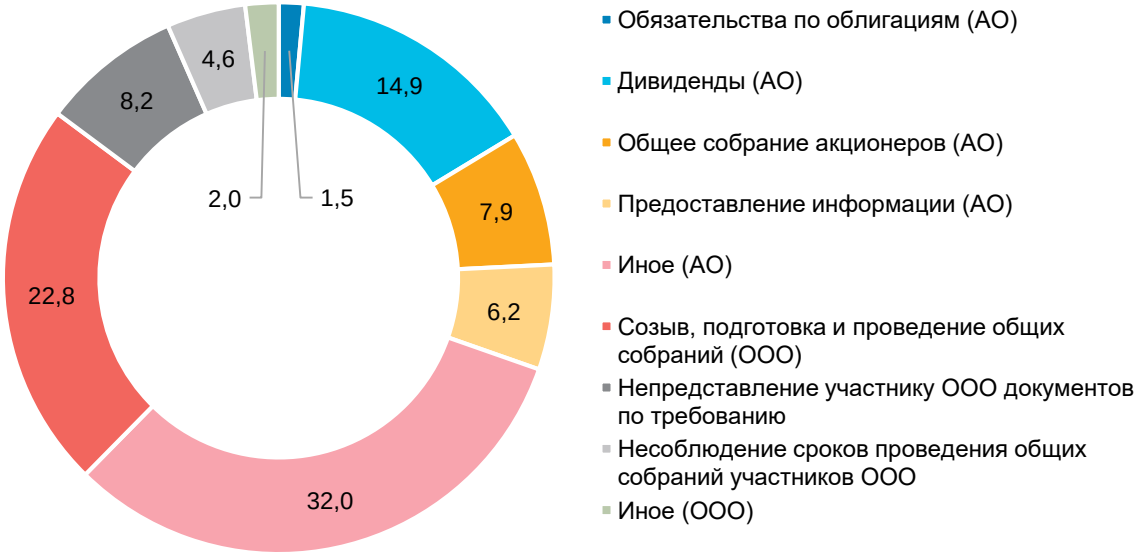
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

В январе – июне 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 2% по сравнению с январем – июнем 2024 г. и составило 1,6 тысячи.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений, %

Январь – июнь 2024 г.



Январь – июнь 2025 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: I квартал 2025 г. к I кварталу 2024 г., %
Сектор финансового рынка	
Кредитные организации	34,9%
Страховой сектор	-65,9%
Субъекты рынка микрофинансирования	-22,0%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	10,9%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	-5,0%
Основные продукты/услуги участников финансового рынка	
Потребительские кредиты	22,8%
Ипотечные кредиты	90,5%
ОСАГО	-1,1%
Микрозаймы МФО	-28,9%

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 – июнь 2025 года*

Кредитные организации	**Субъекты страхового дела**	**МФО, КПК, ломбарды**	**Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций**
6 предписаний об устранении / о недопущении нарушений	**545** предписаний об устранении / о недопущении нарушений	**469** предписаний об устранении / о недопущении нарушений	**167** предписаний об устранении / о недопущении нарушений
96 протоколов об административных правонарушениях	**414** протоколов об административных правонарушениях	**168** протоколов об административных правонарушениях	**444** протокола об административных правонарушениях
368 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**	**19** писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**	**69** писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**	**19** писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**

* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

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

VII. Основные результаты поведенческого надзора, январь – июнь 2025 года

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
Возвращено денежных средств или аннулировано задолженности на сумму **256,7 млн рублей** **2,9 тыс.** договоров, скорректированных в части условий для потребителей **72** измененные внутренние процедуры/документа **15** организаций, скорректировавших ПСК **28** скорректированных сайтов **110** исполненных адресных рекомендаций	Возвращено денежных средств на сумму **35,5 млн рублей** **264** скорректированных значения КБМ **260** договоров, скорректированных в части условий для потребителей **47** измененных внутренних процедур/документов **23** скорректированных сайта **2** исполненные адресные рекомендации	Возвращено денежных средств или аннулировано задолженности на сумму **12 млн рублей** **701** договор, скорректированный в части условий для потребителей **145** измененных внутренних процедур/документов **19** организаций, скорректировавших ПСК **10** скорректированных сайтов **55** исполненных адресных рекомендаций	Возвращено денежных средств на сумму **2,4 млн рублей** **1** измененная внутренняя процедура/документ **24** скорректированных сайта **20** исполненных адресных рекомендаций