Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – СЕНТЯБРЬ 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 – сентября 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 – сентября 2025 года

За январь – сентябрь 2025 г. в Банк России на рассмотрение поступило **280 тыс.*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **15,8%** больше, чем за январь – сентябрь 2024 года. Основными драйверами роста выступили кредитные организации и микрофинансовые организации (МФО), в то же время в отношении субъектов страхового дела (ССД) и субъектов рынка ценных бумаг количество жалоб сократилось.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет **60,9%**, НФО и участников корпоративных отношений – **18,2%**.

В отношении кредитных организаций:

- За девять месяцев 2025 г. количество жалоб в отношении кредитных организаций составило **170,5 тыс.**, что на **21%** 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 снизилось поступление жалоб, в частности, по вопросам потребительского и автокредитования, главным образом за счет жалоб, связанных с недобросовестными практиками.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе – сентябре 2025 г. сократилось на **24,8%** по сравнению с девятью месяцами 2024 г., до **50,9 тыс.**, из которых **53,9%** – жалобы на МФО, **29,9%** – на ССД.
- Количество жалоб на МФО за январь – сентябрь 2025 г. составило **27,5 тысячи**. Рост на **10,2%** 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 недостоверную информацию в кредитной истории и на навязывание дополнительных услуг.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **15,2 тыс.** жалоб, что на **54,4%** меньше показателя января – сентября 2024 г., в частности, на ОСАГО – **7,9 тыс. (-69,5%)**. Основные драйверы снижения – жалобы, связанные с коэффициентом бонус-малус (КБМ), со страхованием от несчастных случаев и болезней, а также со страхованием жизни и имущества физических лиц (за исключением транспортных средств).

* За январь – сентябрь 2025 г. Банк России получил 204,3 тыс. обращений (за январь – сентябрь 2024 г. – 183,5 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 январе – сентябре 2025 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 15,8% по сравнению с январем – сентябрем 2024 г. и составило 280 тысяч.

Распределение общего количества жалоб, %

Январь – сентябрь 2024 г.

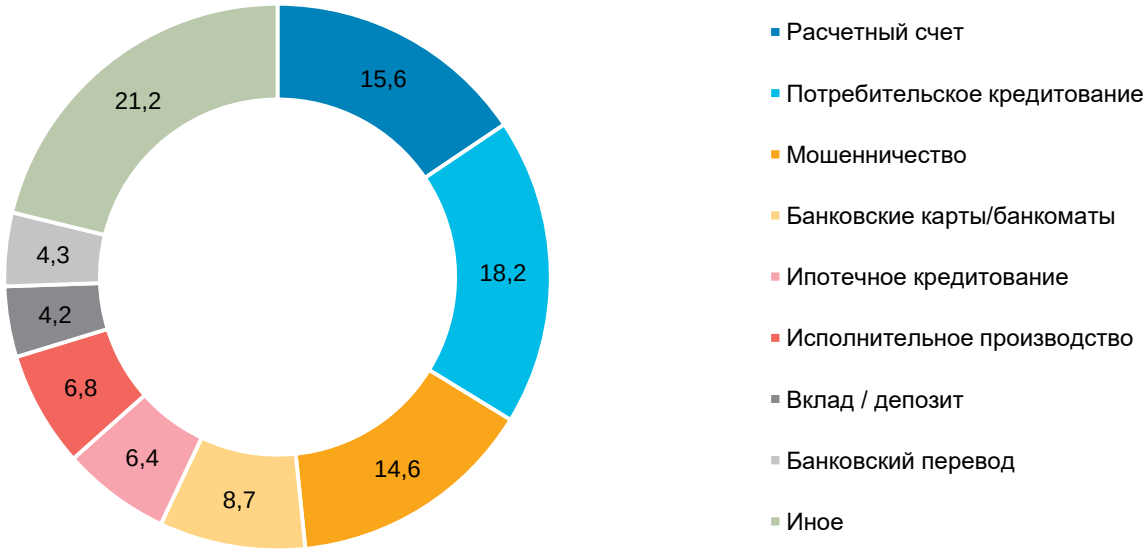
Январь – сентябрь 2025 г.

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

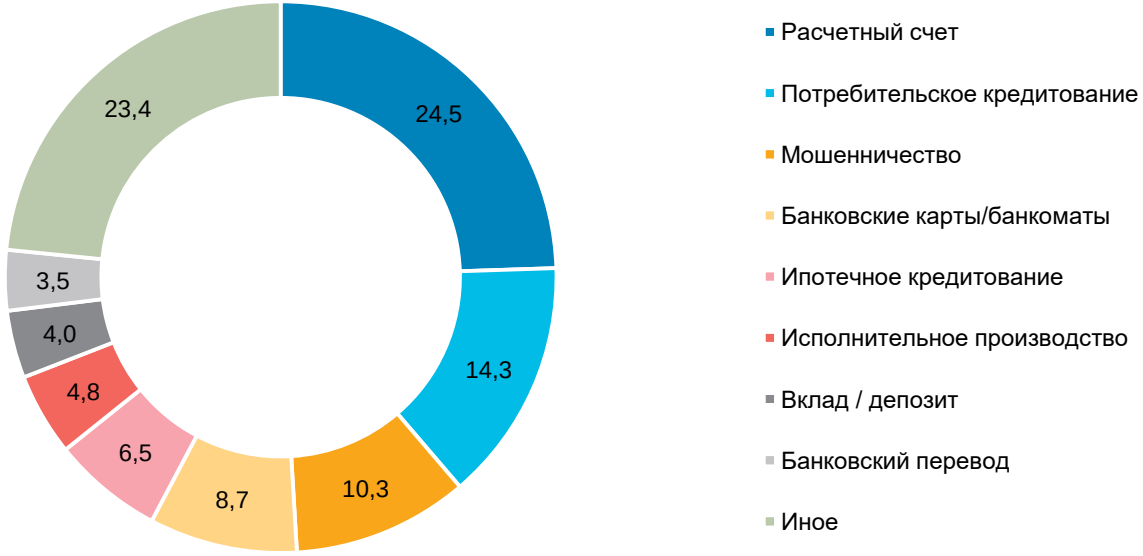
В январе – сентябре 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 21% по сравнению с январем – сентябрем 2024 г. и составило 170,5 тысячи.

Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

Январь – сентябрь 2024 г.



Январь – сентябрь 2025 г.



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

В январе – сентябре 2025 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 5,1% по сравнению с январем – сентябрем 2024 г. и составило 24,3 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», %

Январь – сентябрь 2024 г.

Январь – сентябрь 2025 г.

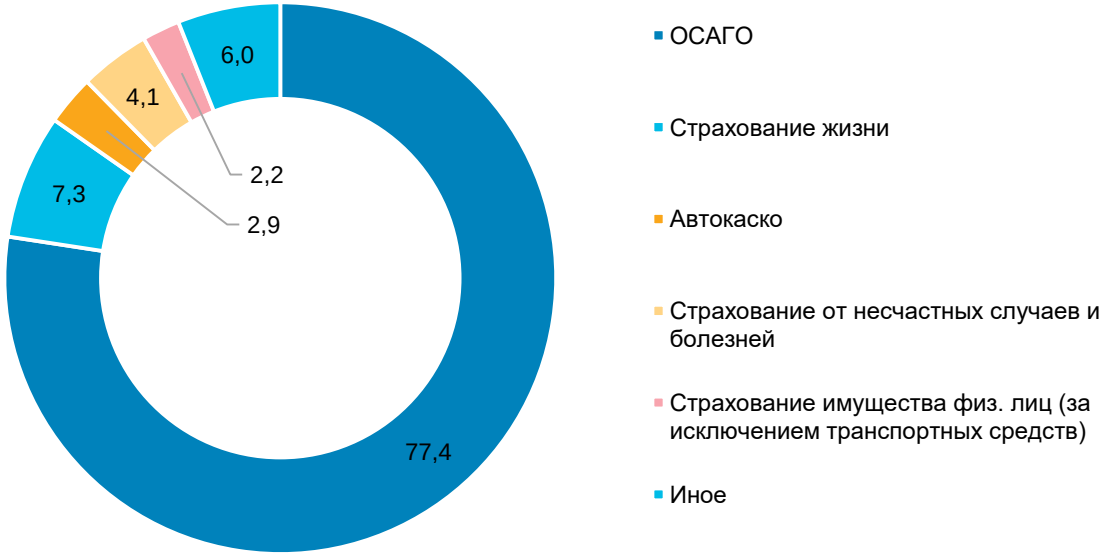
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе – сентябре 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 54,4% по сравнению с январем – сентябрем 2024 г. и составило 15,2 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела, %

Январь – сентябрь 2024 г.



Январь – сентябрь 2025 г.

IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе – сентябре 2025 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 69,5% по сравнению с январем – сентябрем 2024 г. и составило 7,9 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – сентябрь 2024 г.

Январь – сентябрь 2025 г.

IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

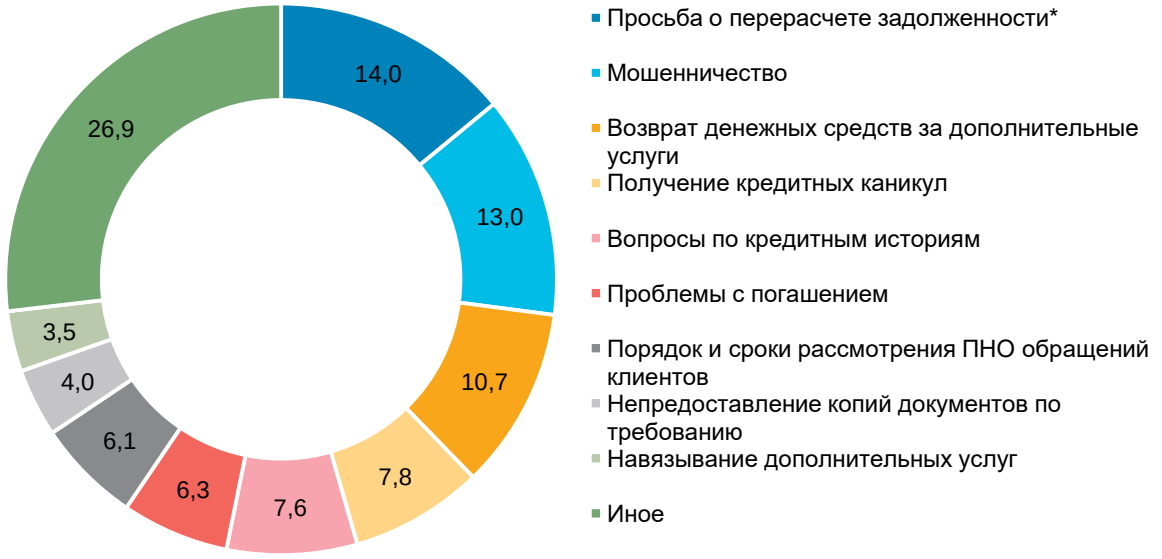
2. Микрофинансовые организации

В январе – сентябре 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении МФО, выросло на 10,2% по сравнению с январем – сентябрем 2025 г. и составило 27,5 тысячи.

Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – сентябрь 2024 г.

Январь – сентябрь 2025 г.



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

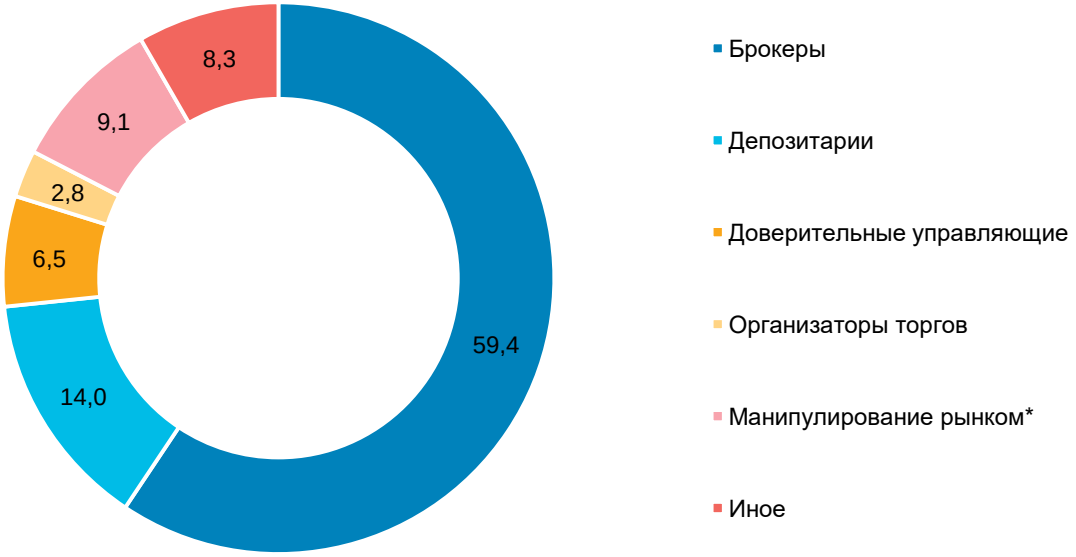
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг

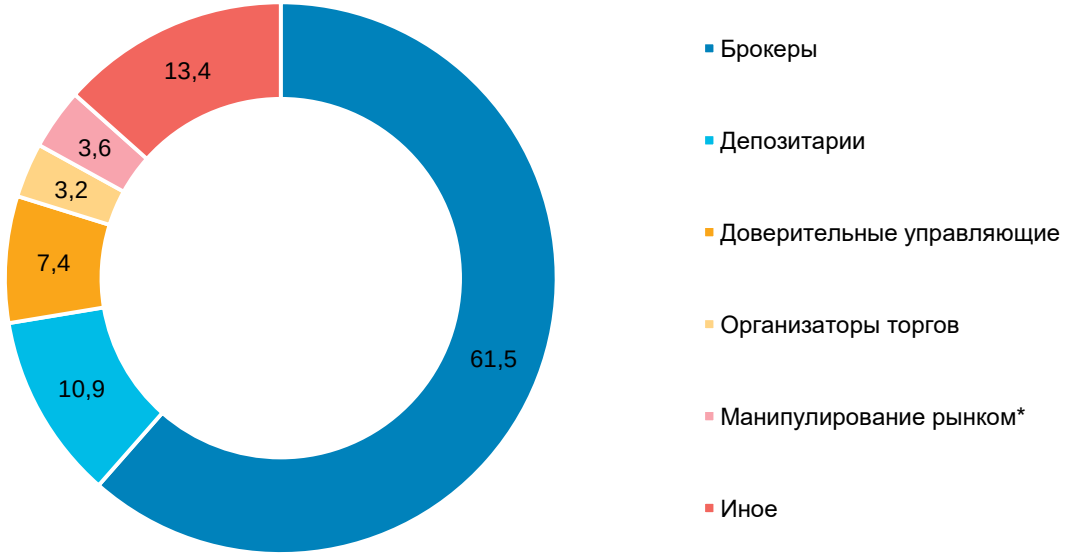
В январе – сентябре 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, снизилось на 20,7% по сравнению с январем – сентябрем 2024 г. и составило 3,8 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг, %

Январь – сентябрь 2024 г.



Январь – сентябрь 2025 г.



* Манипулирование рынком и неправомерное использование инсайдерской информации.

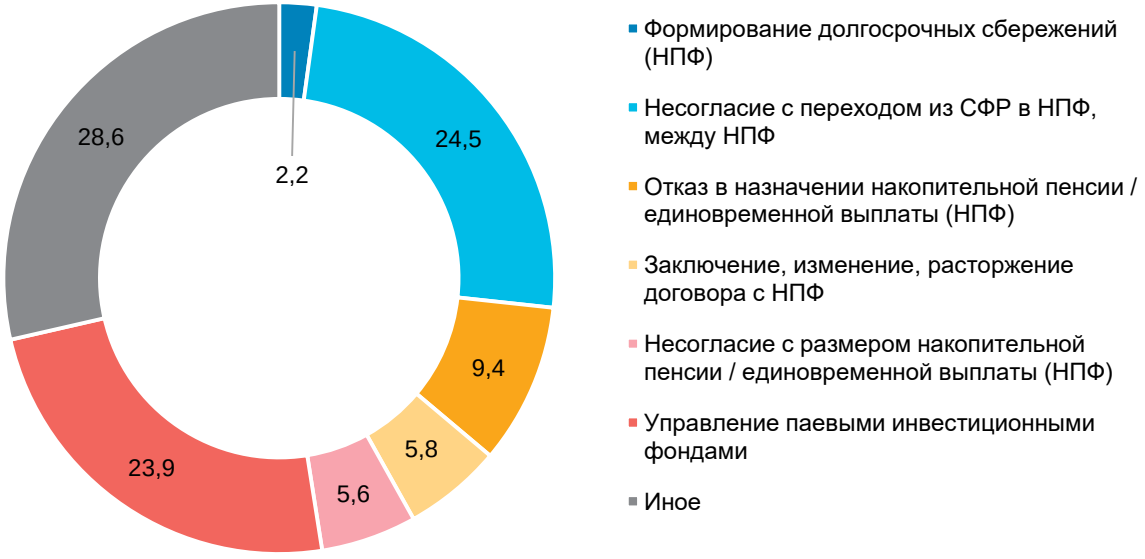
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе – сентябре 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 1,2% по сравнению с январем – сентябрем 2024 г. и составило 1,3 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – сентябрь 2024 г.



Январь – сентябрь 2025 г.

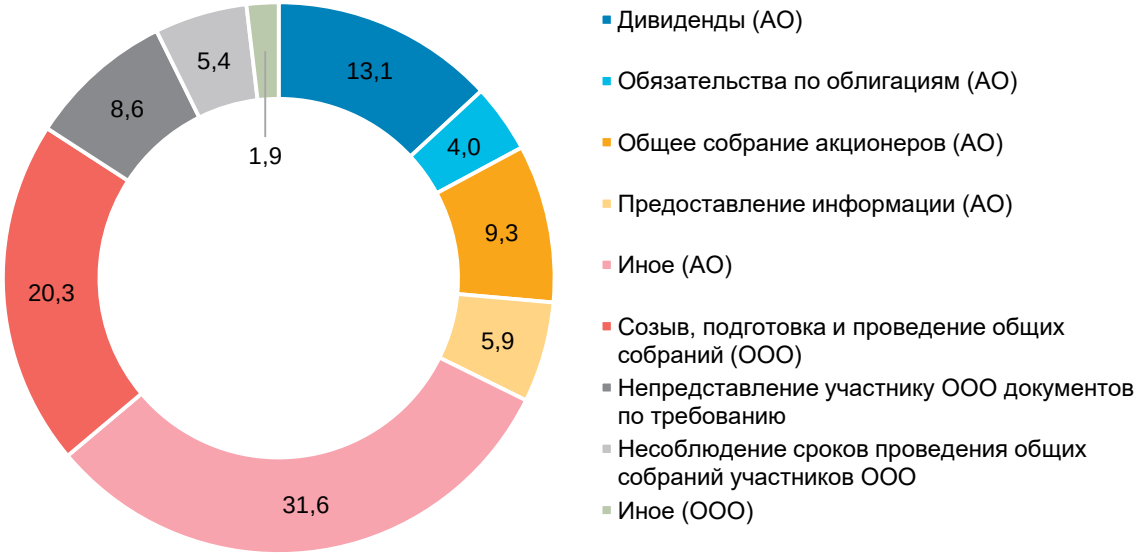
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

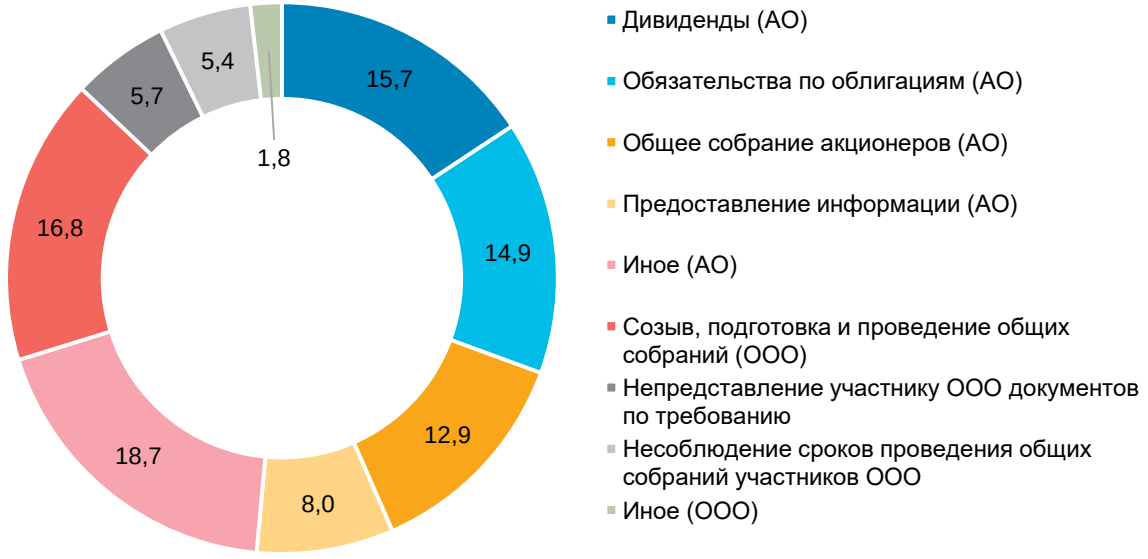
В январе – сентябре 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 11% по сравнению с январем – сентябрем 2024 г. и составило 2,3 тысячи.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений, %

Январь – сентябрь 2024 г.



Январь – сентябрь 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: II квартал 2025 г. к II кварталу 2024 г., %
Сектор финансового рынка	
Кредитные организации	19,5%
Страховой сектор	-38,5%
Субъекты рынка микрофинансирования	-30,2%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	14,8%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	-15,6%
Основные продукты/услуги участников финансового рынка	
Потребительские кредиты	1,1%
Ипотечные кредиты	11,7%
ОСАГО	-29,0%
Микрозаймы МФО	-43,5%

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 – сентябрь 2025 года*

Кредитные организации	**Субъекты страхового дела**	**МФО, КПК, ломбарды**	**Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций**
10 предписаний об устранении / о недопущении нарушений	**757** предписаний об устранении / о недопущении нарушений	**763** предписания об устранении / о недопущении нарушений	**290** предписаний об устранении / о недопущении нарушений
240 протоколов об административных правонарушениях**	**679** протоколов об административных правонарушениях**	**359** протоколов об административных правонарушениях**	**1001** протокол об административных правонарушениях**
546 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации***	**24** письма и надзорные встречи, содержащие рекомендации***	**94** письма и надзорные встречи, содержащие рекомендации***	**31** письмо и надзорная встреча, содержащие рекомендации***

* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

** Данные скорректированы, в том числе за предыдущие периоды.

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

VII. Основные результаты поведенческого надзора, январь – сентябрь 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 **378,2 млн рублей** **4 тыс.** договоров, скорректированных в части условий для потребителей **122** измененные внутренние процедуры / документа **24** организации, скорректировавшие ПСК **31** скорректированный сайт **159** исполненных адресных рекомендаций	Возвращено денежных средств на сумму **54,2 млн рублей** **364** скорректированных значения КБМ **280** договоров, скорректированных в части условий для потребителей **92** измененные внутренние процедуры / документа **34** скорректированных сайта **2** исполненные адресные рекомендации	Возвращено денежных средств или аннулировано задолженности на сумму **93,9 млн рублей** **956** договоров, скорректированных в части условий для потребителей **200** измененных внутренних процедур / документов **24** организации, скорректировавшие ПСК **16** скорректированных сайтов **71** исполненная адресная рекомендация	Возвращено денежных средств на сумму **3,3 млн рублей** **7** измененных внутренних процедур / документов **46** скорректированных сайтов **30** исполненных адресных рекомендаций