



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.

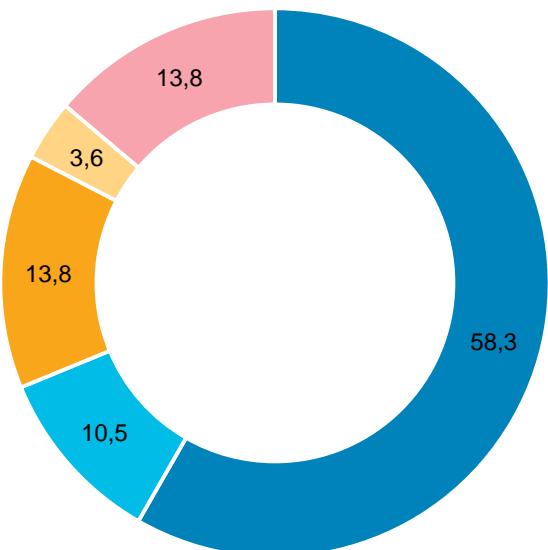


## II. Сводные данные о поступлении жалоб

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.**



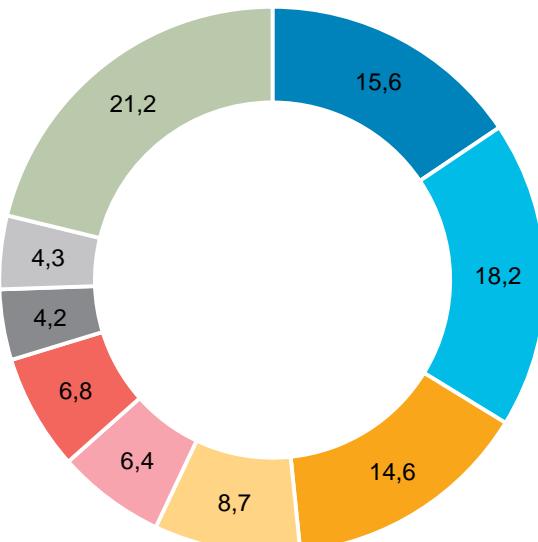


## III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

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.

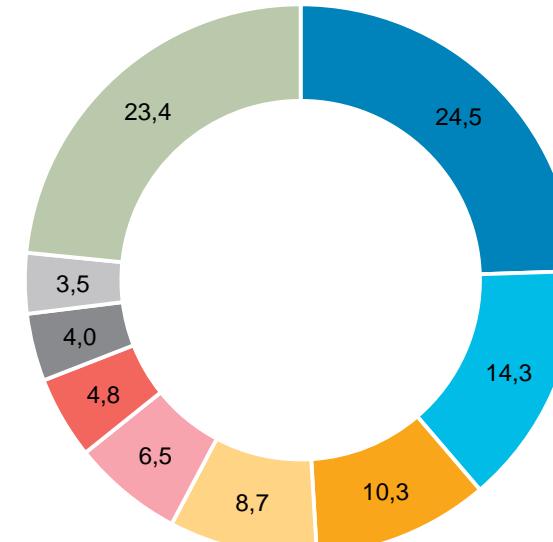
**Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %**

**Январь – сентябрь 2024 г.**



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

**Январь – сентябрь 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 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.**





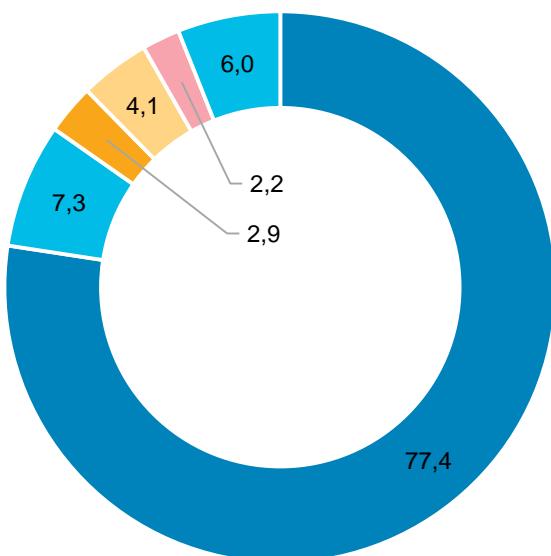
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 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.**





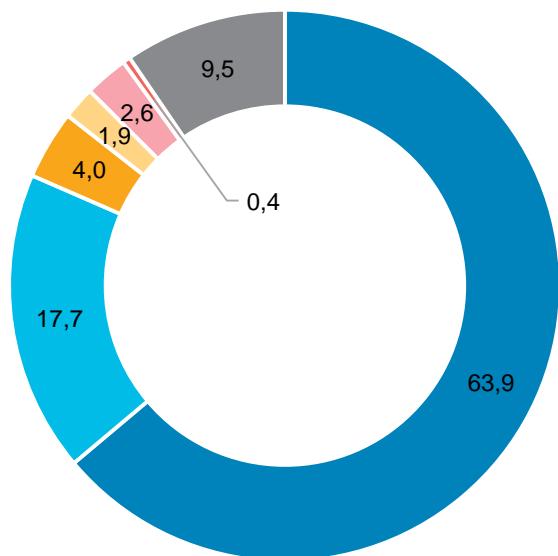
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 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.

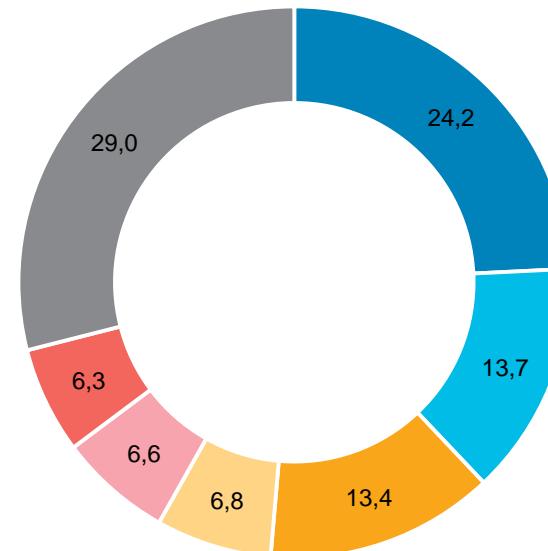
Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – сентябрь 2024 г.



- Неверное применение КБМ страховщиком
- Неверное отражение КБМ в АИС страхования
- Натуральное возмещение
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Электронный полис
- Срок выдачи документов по страховому случаю
- Иное

Январь – сентябрь 2025 г.



- Неверное применение КБМ страховщиком
- Неверное отражение КБМ в АИС страхования
- Натуральное возмещение
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Электронный полис
- Срок выдачи документов по страховому случаю
- Иное



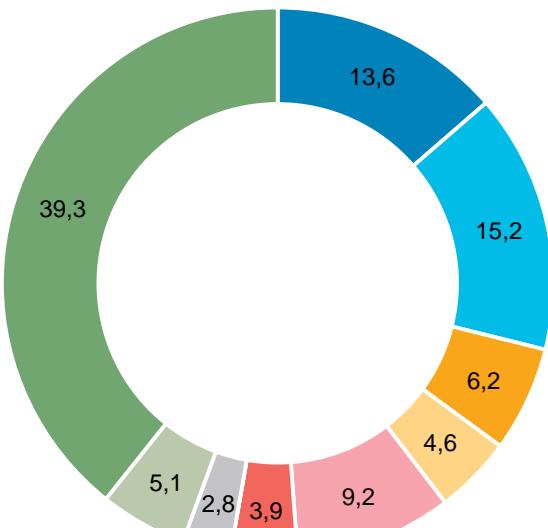
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 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.

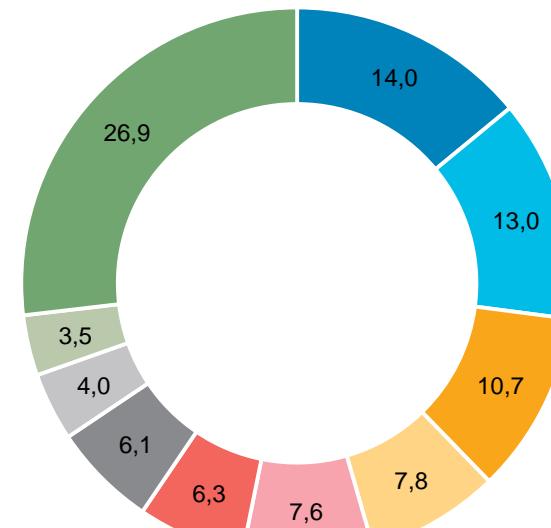
**Распределение жалоб в отношении МФО, %**

**Январь – сентябрь 2024 г.**



- Просьба о перерасчете задолженности\*
- Мошенничество
- Возврат денежных средств за дополнительные услуги
- Получение кредитных каникул
- Вопросы по кредитным историям
- Проблемы с погашением
- Порядок и сроки рассмотрения ПНО обращений клиентов
- Непредоставление копий документов по требованию
- Навязывание дополнительных услуг
- Иное

**Январь – сентябрь 2025 г.**



- Просьба о перерасчете задолженности\*
- Мошенничество
- Возврат денежных средств за дополнительные услуги
- Получение кредитных каникул
- Вопросы по кредитным историям
- Проблемы с погашением
- Порядок и сроки рассмотрения ПНО обращений клиентов
- Непредоставление копий документов по требованию
- Навязывание дополнительных услуг
- Иное

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



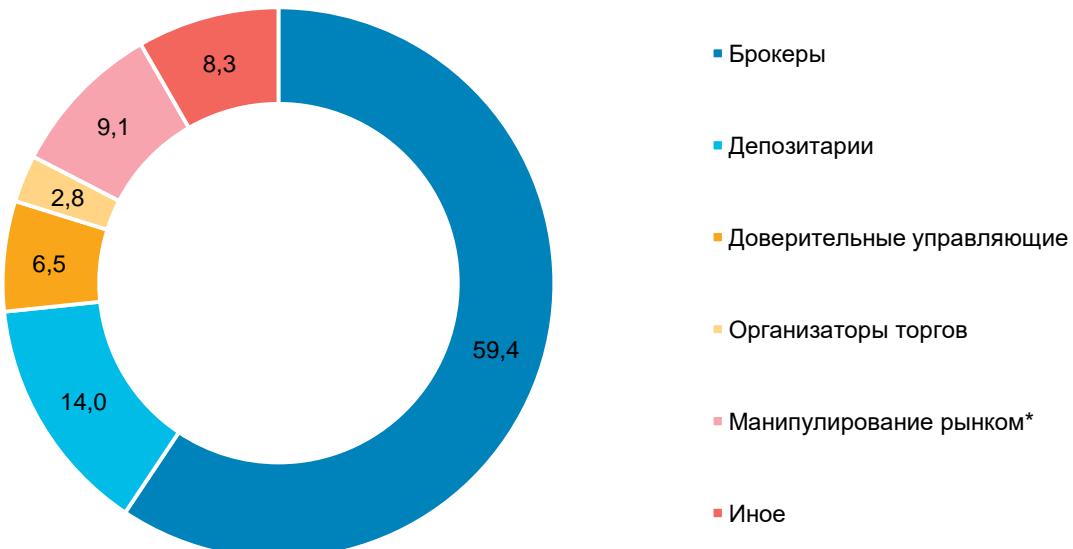
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 3. Субъекты рынка ценных бумаг

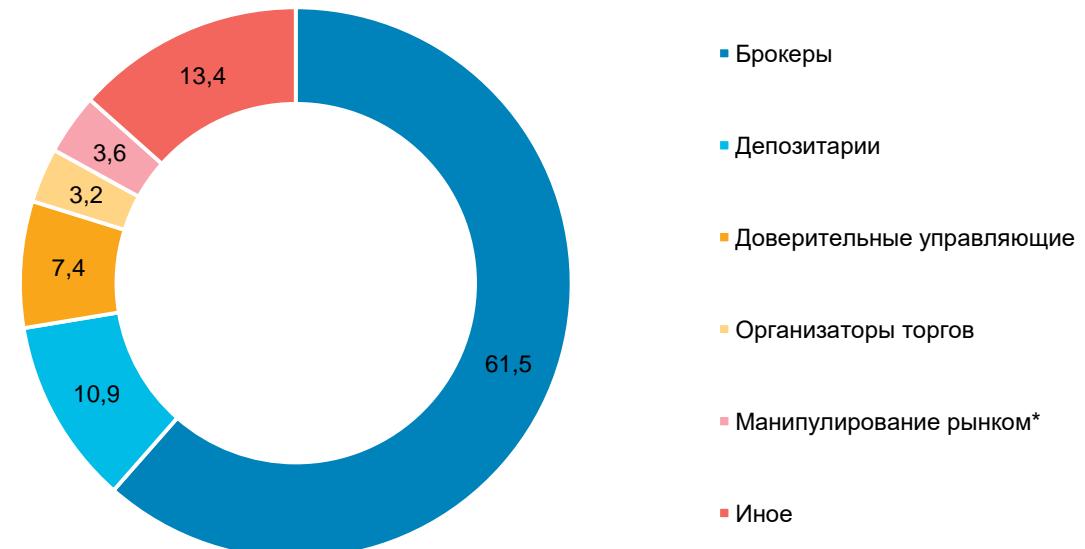
В январе – сентябре 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, снизилось на 20,7% по сравнению с январем – сентябрем 2024 г. и составило 3,8 тысячи.

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

**Январь – сентябрь 2024 г.**



**Январь – сентябрь 2025 г.**



\* Манипулирование рынком и неправомерное использование инсайдерской информации.



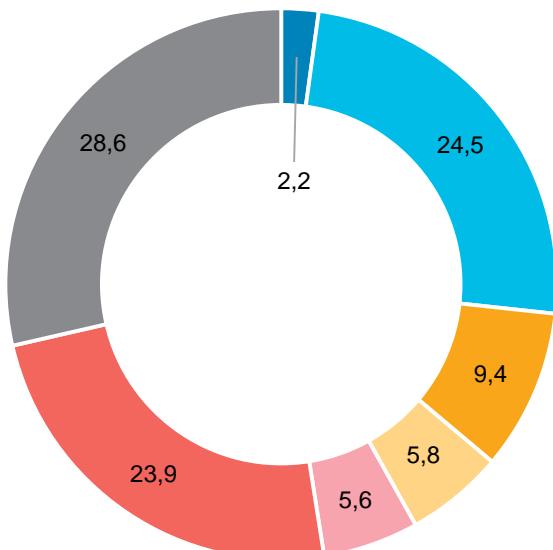
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 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.

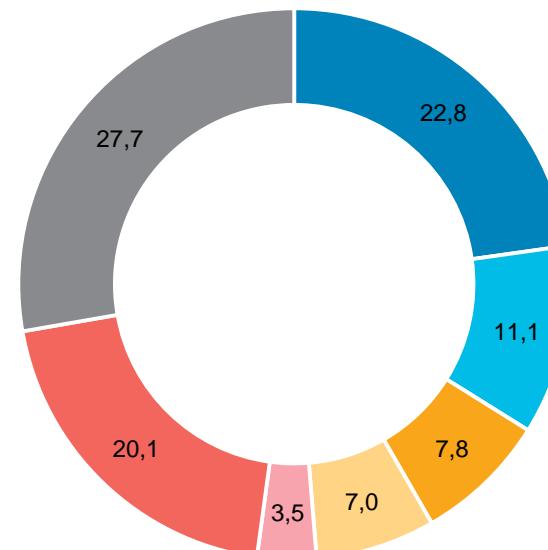
**Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %**

**Январь – сентябрь 2024 г.**



- 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 – сентябрь 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



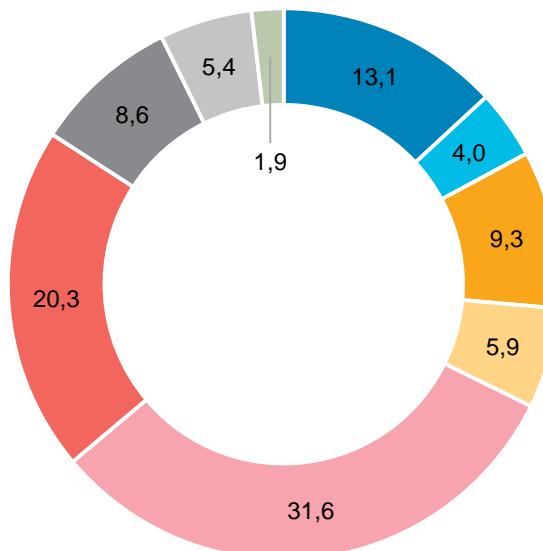
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 5. Участники корпоративных отношений

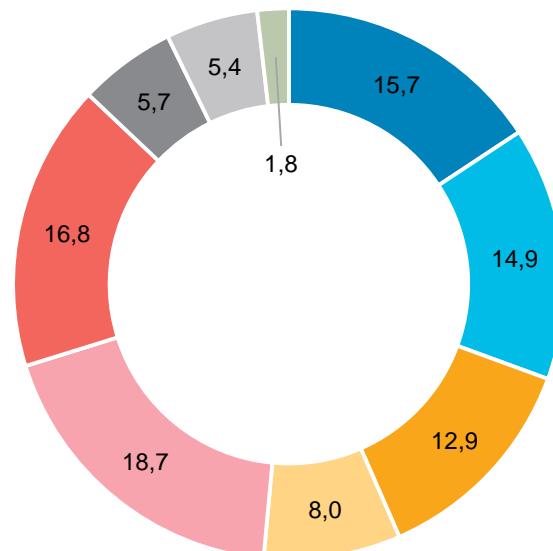
В январе – сентябре 2025 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 11% по сравнению с январем – сентябрем 2024 г. и составило 2,3 тысячи.

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

**Январь – сентябрь 2024 г.**



**Январь – сентябрь 2025 г.**



- Дивиденды (АО)
- Обязательства по облигациям (АО)
- Общее собрание акционеров (АО)
- Предоставление информации (АО)
- Иное (АО)
- Созыв, подготовка и проведение общих собраний (ООО)
- Непредставление участнику ООО документов по требованию
- Несоблюдение сроков проведения общих собраний участников ООО
- Иное (ООО)

- Дивиденды (АО)
- Обязательства по облигациям (АО)
- Общее собрание акционеров (АО)
- Предоставление информации (АО)
- Иное (АО)
- Созыв, подготовка и проведение общих собраний (ООО)
- Непредставление участнику ООО документов по требованию
- Несоблюдение сроков проведения общих собраний участников ООО
- Иное (ООО)



## 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., %
<b>Сектор финансового рынка</b>	
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%
<b>Основные продукты/услуги участников финансового рынка</b>	
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
<b>10</b> предписаний об устранении / о недопущении нарушений  <b>240</b> протоколов об административных правонарушениях**  <b>546</b> писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации***	<b>757</b> предписаний об устраниении / о недопущении нарушений  <b>679</b> протоколов об административных правонарушениях**  <b>24</b> письма и надзорные встречи, содержащие рекомендации***	<b>763</b> предписания об устраниении / о недопущении нарушений  <b>359</b> протоколов об административных правонарушениях**  <b>94</b> письма и надзорные встречи, содержащие рекомендации***	<b>290</b> предписаний об устраниении / о недопущении нарушений  <b>1001</b> протокол об административных правонарушениях**  <b>31</b> 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

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

### Субъекты страхового дела

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

### МФО, КПК, ломбарды

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

### Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций

Возвращено денежных средств на сумму **3,3 млн рублей**  
**7** измененных внутренних процедур / документов  
**46** скорректированных сайтов  
**30** исполненных адресных рекомендаций