

Граждане стали меньше жаловаться на ОСАГО и автокредитование, сообщает ВСС.

Итоги девяти месяцев 2025 года

За три квартала в Банк России поступило 280 тысяч жалоб от потребителей финансовых услуг — это на 15,8% больше, чем за аналогичный период прошлого года. Темп роста при этом замедляется: если в первом квартале количество жалоб превышало уровень прошлого года на 23,1%, то в третьем квартале — только на 11%.

За январь–сентябрь 2025 года Банк России получил 204,3 тысячи обращений (рост на 11,4% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года).

Одно обращение может касаться нескольких проблем и/или организаций, в этом случае оно учитывается не как одна, а как несколько жалоб. На одно обращение в среднем приходилось 1,4 против 1,3 годом ранее.

Жалобы на страховщиков сократились более чем вдвое.

Лидер снижения — ОСАГО, в частности, на неверное применение коэффициента бонус-малус (КБМ): снижение почти на 70%.

Такой результат связан с тем, что с ноября прошлого года граждане могут самостоятельно уточнять и оспаривать КБМ через сайт Национальной страховой информационной системы.

Жалобы на банки выросли на 21%.

Претензии по-прежнему чаще всего связаны с мерами по борьбе с мошенниками и дропперами — отказами в проведении операций и блокировками счетов.

Жалобы на автокредитование снизились почти на четверть.

Прежде всего претензии сократились на недобросовестные практики банков. Это в том числе связано с тем, что банки присоединяются к меморандуму «О принципах добросовестного автокредитования» и отказываются сотрудничать с недобросовестными автодилерами.

Жалобы на микрофинансовые организации увеличились более чем на 10%.

Потребители чаще сообщают о проблемах при возврате денег за дополнительные услуги и получении кредитных каникул, но при этом меньше жалуются на навязывание дополнительных услуг, мошенничество и недостоверную информацию в кредитной истории.

Претензий к профессиональным участникам рынка ценных бумаг стало меньше на 20,7%.

Это связано прежде всего со снижением жалоб, связанных с санкционными ограничениями (почти втрое).

В сегменте негосударственных пенсионных фондов (НПФ) количество жалоб на несогласие с переходом между фондами и из Социального фонда России сократилось более чем вдвое.

***Википедия страхования***