

## **Как сообщает ВСС, количество жалоб на банки и страховщиков снизилось, на МФО – выросло**

В январе-марте мы получили 102,1 тысячи жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов. Это на 8,1% больше, чем за первые 3 месяца 2025 года. Рост произошел главным образом за счет жалоб, которые не относились к компетенции Банка России. При этом жалобы в нашей зоне ответственности снизились на 0,3%.

Поступило меньше претензий к кредитным организациям. На треть сократилось число жалоб на ипотечное кредитование, на 40,9% – на кибермошенничество, на 43,3% – на ситуации, когда люди под давлением мошенников добровольно передают им деньги или конфиденциальную информацию. Это результат ужесточения мер, которые Банк России и банки принимают для борьбы с мошенниками. При этом в сравнении с данными за первый квартал 2025 года на 45,2% увеличилось количество жалоб, связанных с отказом в проведении операций и приостановкой дистанционного банковского обслуживания. Однако по сравнению с четвертым кварталом 2025 года в январе-марте этого года их поступило на 12% меньше.

Почти на четверть уменьшилось количество жалоб по вопросам страхования. Так, например, на 41,5% реже граждане жаловались на страхование жизни, прежде всего на ИСЖ. Основные причины – несогласие с размером инвестиционного дохода, нарушение сроков и порядка страховой выплаты и отказ в начислении дополнительного инвестиционного дохода.

Более чем на 47% выросли жалобы на микрофинансовые организации. Преимущественно они касались возврата денег за дополнительные услуги и проблем, связанных с управлением долгом. Так, заявители жаловались, что организации не предоставляют документы для проверки начисления процентов, задолженности или о погашении займов. Рост таких жалоб спровоцировала в том числе деятельность так называемых раздолжников.

«Мы видим злоупотребления ряда недобросовестных компаний, которые обещают своим клиентам списать долги без последствий. На деле они исчезают сразу после получения оплаты или готовят шаблонные документы, которые человек мог бы составить сам и бесплатно. После подобной „помощи“ положение заемщиков часто только усугубляется. Чтобы защитить граждан, мы вместе с участниками финансового рынка и

добросовестными юридическими компаниями прорабатываем вопросы стандартизации и регулирования деятельности долговых консультантов. Считаем, что в этой сфере необходимо установить понятные и прозрачные правила работы с людьми, у которых есть просроченная задолженность и которые обращаются за консультацией по поводу банкротства», – отметил Михаил Мамута, руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг.

В сегменте негосударственных пенсионных фондов (НПФ) на 44,4% снизилось число жалоб на несогласие граждан с переходом из Социального фонда России в НПФ, а также между НПФ. Кроме того, почти в 2 раза сократились жалобы по вопросам управления паевыми инвестиционными фондами.

Википедия страхования, 08.05.2026 г.