

Число жалоб в Службу Финombудсмена выросло за 2025 год на 19%, сообщает ВСС

Общее число жалоб в Службу финансового уполномоченного выросло за 2025 год на 19% — до 162,515 тыс. обращений, сообщила финансовый уполномоченный Светлана Максимова, выступая на конференции Claims&Pays-2026.

В том числе жалобы на страховщиков увеличились за прошлый год на 15,1%, составив 135,716 тыс. штук. Больше всего жаловались на ОСАГО и каско: 119,443 тыс. обращений в 2025 году против 99,929 тыс. в 2024 году (рост на 19,5%) и 7,272 тыс. против 6,091 тыс. обращений (рост на 19,3%), соответственно.

«Основное повышение — это моторные виды, на 19,5%. Основной поток жалоб — это недовольство порядком организации ремонта, причём, что по ОСАГО, что по каско», — уточнила Светлана Максимова.

Вместе с тем она отметила снижение жалоб по личному страхованию, даже несмотря на повышение количества этих договоров. Так, жалобы на страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней упали за год почти на 32%, по ДМС — на 29,1%.

Между тем, по мнению Светланы Максимовой, «это не имеет никакой системности, это просто эффект низкой базы, не так много было этих жалоб, поэтому кажется, что они так значительно снизились».

Википедия страхования, 20.03.2026 г.