

**Динамика обращений,
связанных с урегулированием
в страховании – итоги 2025
и ожидания от 2026**

**Финансовый
уполномоченный
Максимова С.В.**

Москва, 2026



**Служба
финансового
уполномоченного**




































Служба финансового
уполномоченного

Данные о поступивших
обращениях в отношении
страховых организаций в 2025 г.

Обращения потребителей финансовых услуг

1 045 064

обращения потребителей
поступило в Службу финансового уполномоченного за 7 лет

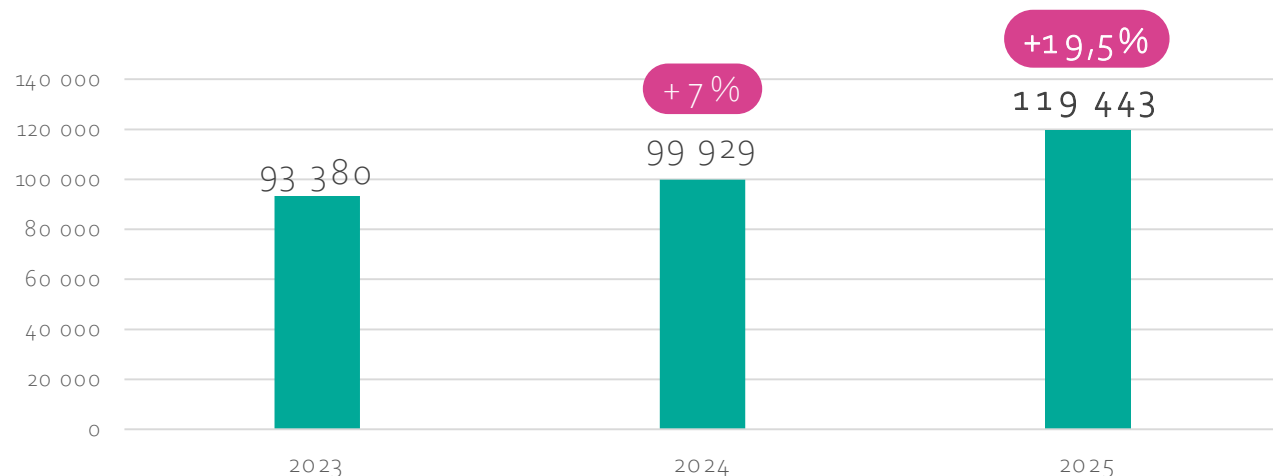
2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
91 359	187 386	179 911	153 168	134 213	136 512	162 515
ОБРАЩЕНИЙ ПОСТУПИЛО В СЛУЖБУ	ОБРАЩЕНИЙ ПОСТУПИЛО В СЛУЖБУ	ОБРАЩЕНИЙ ПОСТУПИЛО В СЛУЖБУ	ОБРАЩЕНИЙ ПОСТУПИЛО В СЛУЖБУ	ОБРАЩЕНИЙ ПОСТУПИЛО В СЛУЖБУ	ОБРАЩЕНИЙ ПОСТУПИЛО В СЛУЖБУ	ОБРАЩЕНИЙ ПОСТУПИЛО В СЛУЖБУ
	+105%	-4%	-14,9%	-12,4%	+1,7%	+19%
 90 657 СТРАХОВАНИЕ	 185 501 СТРАХОВАНИЕ	 161 629 СТРАХОВАНИЕ	 135 129 СТРАХОВАНИЕ	 117 633 СТРАХОВАНИЕ	 117 941 СТРАХОВАНИЕ	 135 716 СТРАХОВАНИЕ
	 834 МИКРОФИНАНСИ- РОВАНИЕ	 1 724 МИКРОФИНАНСИ- РОВАНИЕ	 2 222 МИКРОФИНАНСИ- РОВАНИЕ	 1 774 МИКРОФИНАНСИ- РОВАНИЕ	 1 733 МИКРОФИНАНСИ- РОВАНИЕ	 4 183 МИКРОФИНАНСИ- РОВАНИЕ
		 14 164 КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ	 13 762 КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ	 13 322 КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ	 15 156 КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ	 21 063 КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ
		 73 НПФ	 111 НПФ	 192 НПФ	 411 НПФ	 495 НПФ
		 818 КПК	 626 КПК	 211 КПК	 142 КПК	 184 КПК
		 14 ЛОМБАРДЫ	 20 ЛОМБАРДЫ	 13 ЛОМБАРДЫ	 25 ЛОМБАРДЫ	 41 ЛОМБАРДЫ

Обращения в отношении страховых организаций

Вид финансовой услуги	Количество обращений, 2024 год	Количество обращений, 2025 год	Динамика
ОСАГО	99 929	119 443	19,5%
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	7 959	5 433	-31,7%
Добровольное страхование транспортных средств	6 091	7 272	19,3%
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	1 876	1 616	-16,0%
ДМС	683	529	-29,1%
Страхование финансовых рисков	397	419	5,54%
Страхование ответственности юридических лиц	334	249	-34,1%
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	295	351	18,9%
ДСАГО	181	208	14,9%
Добровольное страхование гражданской ответственности	134	139	3,73%
Международное страхование ответственности владельцев транспортных средств (Зеленая карта)	51	44	-15,9%
Иные споры со страховыми организациями (в т.ч. неимущественные требования)	12	13	8,3%
Всего	117 942	135 716	15,1%

Отдельные тренды по обращениям в отношении страховых организаций (1)

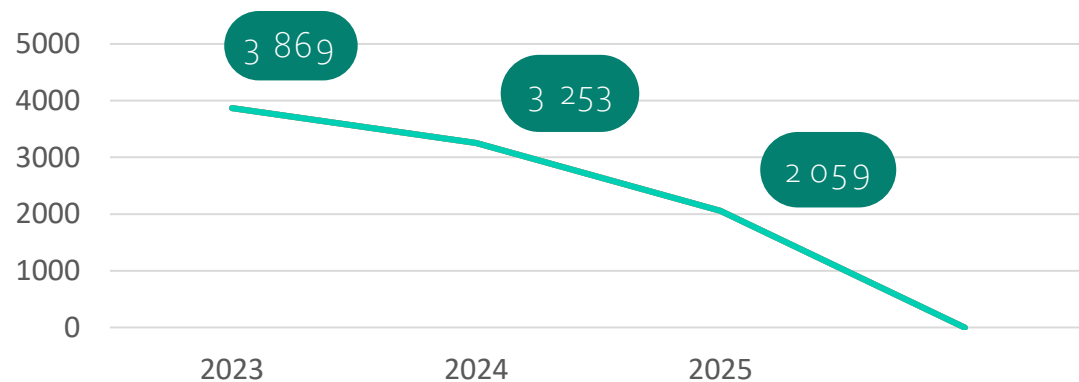
➤ Динамика обращений по договорам ОСАГО



● рост споров из договоров ОСАГО

В подавляющем большинстве случаев требования связаны с неисполнением либо ненадлежащим исполнением страховщиками обязанности организовать ремонт транспортного средства.

➤ Динамика обращений по договорам личного страхования



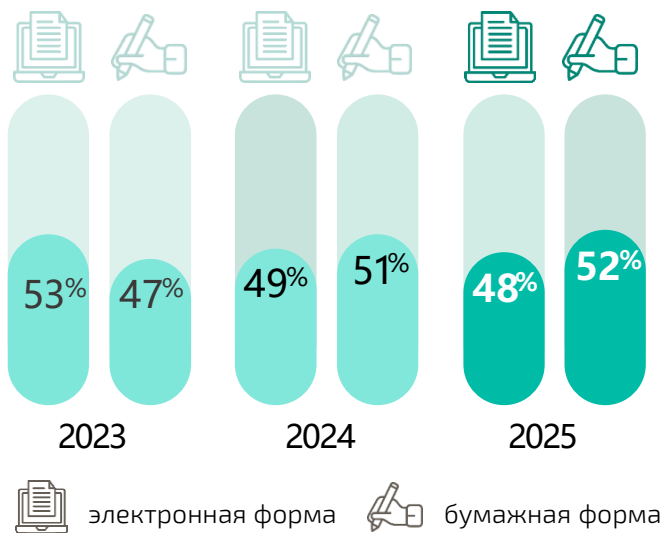
● снижение споров по договорам личного страхования

Одной из причин такого резкого уменьшения количества обращений является продажа страховок банками в «пакете» с другими услугами при предоставлении кредита. В связи с чем потребители стали чаще обращаться к продавцу «пакета» (т.е. к банку) со всеми требованиями, связанными с доп. услугами, в том числе со страховкой

Отдельные тренды по обращениям в отношении страховых организаций (2)

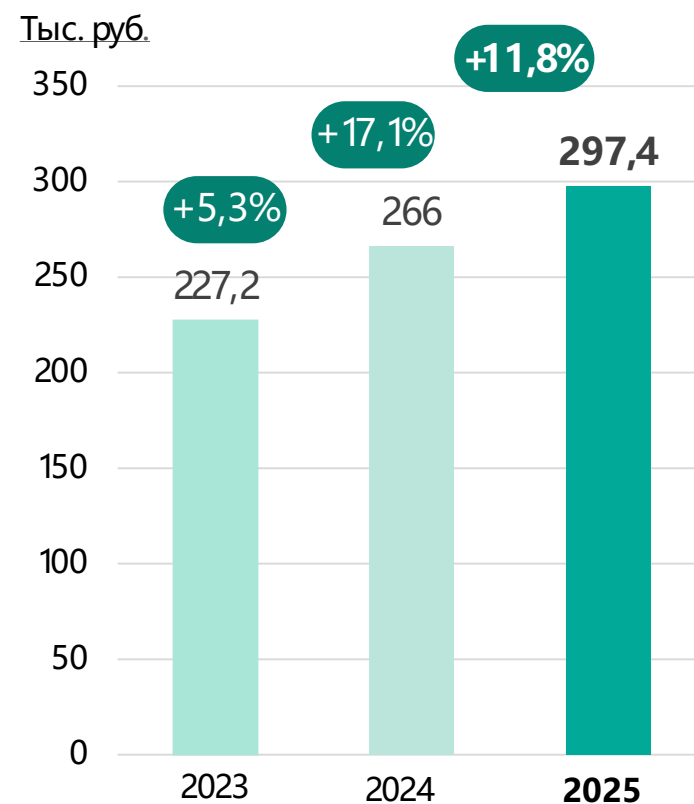
- Рост активности «скрытых» третьих лиц, которые обращаются к финансовому уполномоченному под видом потребителя

По оценкам Службы, третьими лицами, обращающимися к финансовому уполномоченному под видом потребителя, в 2025 году направлено **61,3 тыс.** обращений (в 2024 году подано 46,1 тыс. обращений, а в 2023 г. – 37,8 тыс.)



- Рост среднего размера требований потребителей (на **11,8%** в сравнении с 2024 г.)

Наибольший рост среднего размера требований отмечается по обращениям, поданным в отношении страховщиков – он составил 16,1% в сравнении с показателями 2024 года.





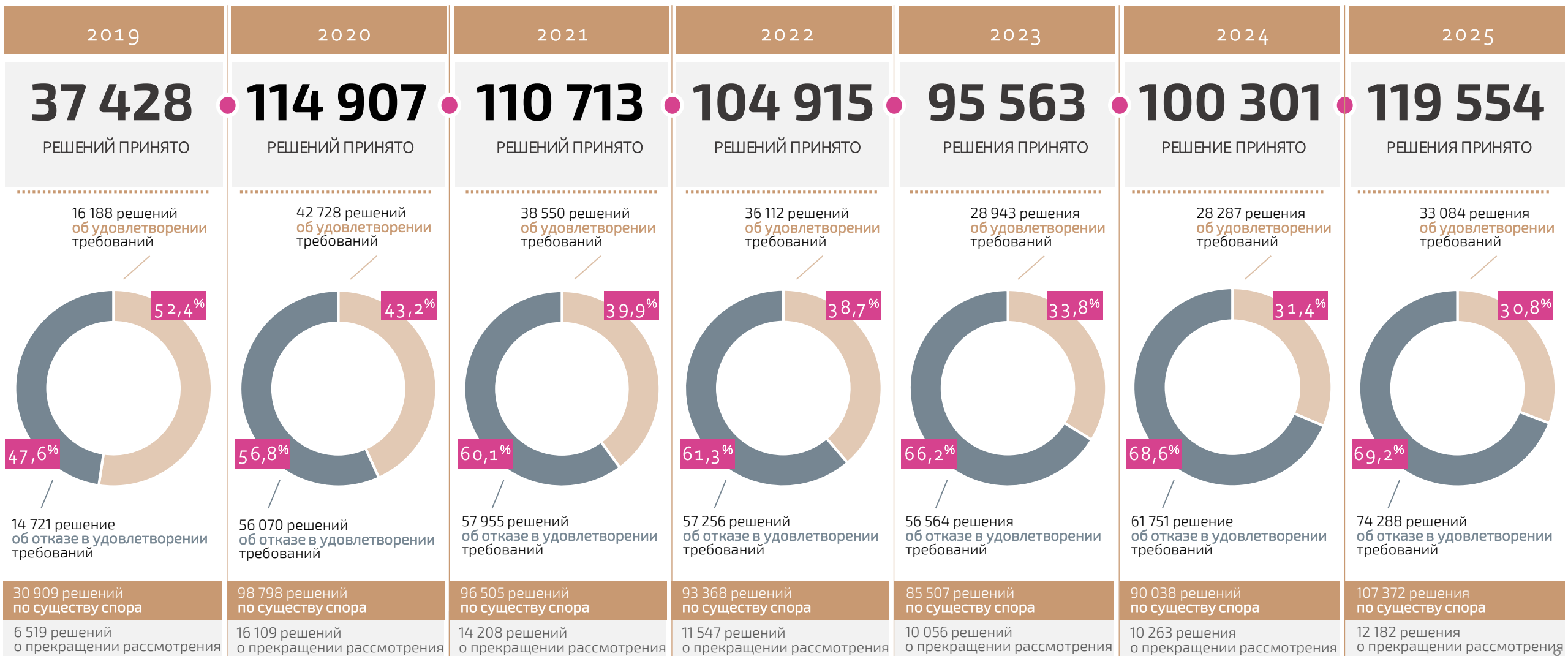
Служба финансового
уполномоченного

Данные о принятых решениях в
отношении страховых организаций
в 2025 г.

Решения финансового уполномоченного

683 381 решение принято финансовыми уполномоченными за 7 лет

средний срок рассмотрения обращения 2024 18 рабочих дней
 2025 18 рабочих дней



Решения по обращениям в отношении страховых организаций

2024

84 500



2025

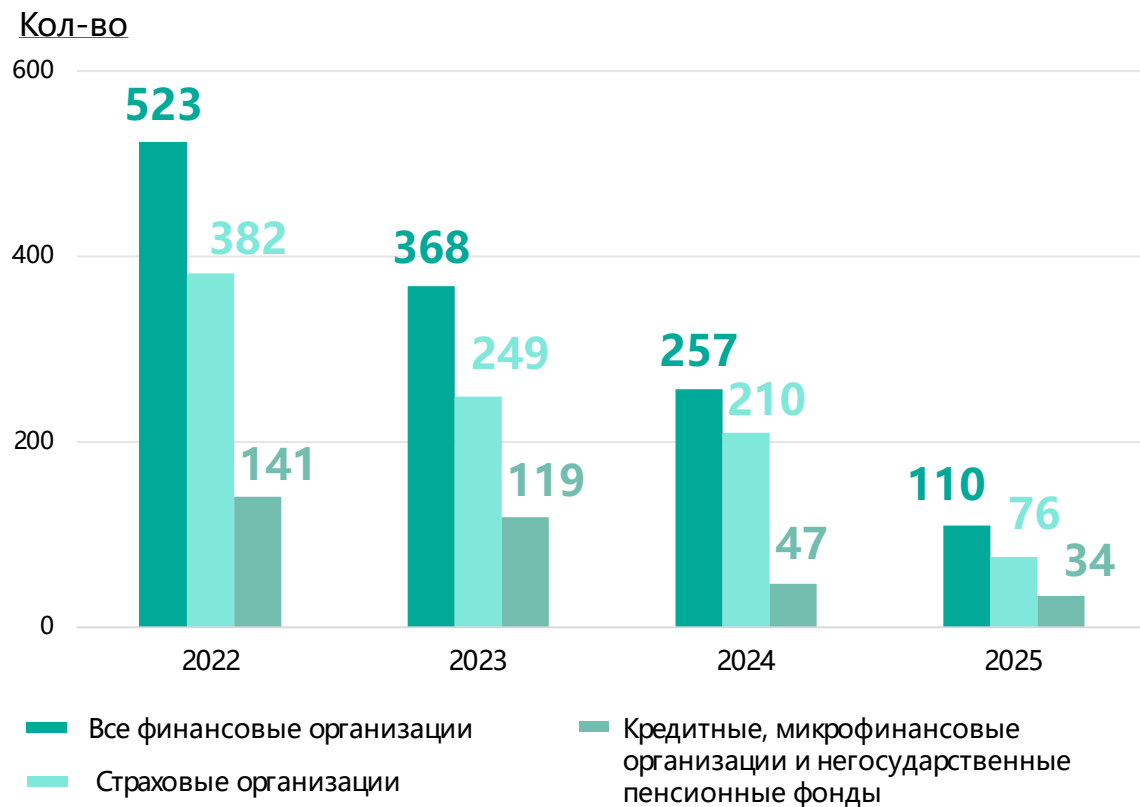
98 470



Стабилизация доли решений об удовлетворении требований потребителей свидетельствует о необходимости дальнейшего развития системы стимулирования финансовых организаций к корректировке взаимодействия с потребителями

Отдельные тренды по решениям в отношении страховых организаций

- Устойчивость принятых финансовым уполномоченным решений в судах продолжает расти, в том числе по решениям в отношении страховщиков (76 отмен в 2025 г. против 210 отмен в 2024 г.)



- Доля решений финансового уполномоченного по существу спора, после принятия которых потребитель обратился в суд, выросла до **64 %** при аналогичном показателе в 2024 году в **62 %**

Наибольшее количество исков потребителей к страховым финансовым организациям связано со следующими причинами:

предъявление требований о взыскании санкций за несвоевременное исполнение обязательств по договору, несмотря на своевременное исполнение решения ФУ (часть 1 статьи 24 Закона №123-ФЗ)

предъявление требований о взыскании убытков в связи с ненадлежащим исполнением страховщиком обязанности по организации ремонта транспортного средства по договору ОСАГО



Служба финансового
уполномоченного

Планы Службы финансового уполномоченного на 2026 год

Планируемая корректировка подходов финансового уполномоченного

1

Взыскание убытков

в целях увеличения доли споров, окончательное урегулирование которых происходит на досудебной стадии, убытки в связи с ненадлежащей организацией страховщиком ремонта подлежат взысканию без проведения дополнительного анализа наличия у страховщика станций технического обслуживания автомобилей (с учетом сложившейся практики взыскания убытков судами)

2

Взыскание расходов на оплату услуг аварийного комиссара




расходы на оплату услуг аварийного комиссара по оформлению ДТП по общему правилу признаются необходимыми для реализации права на получение страхового возмещения и подлежат возмещению страховщиком в рамках ОСАГО при наличии оригиналов документов, подтверждающих их несение (с учетом сложившейся практики взыскания таких расходов судами)

3

Превалирование инвестиционной составляющей договора ИСЖ над страховой

положения договоров страхования жизни с условием участия страхователя в инвестиционном доходе страховщика, устанавливающие страховую сумму по рискам, связанным с дожитием застрахованного лица до окончания срока страхования, в размере существенно меньшем, чем страховая премия по такому договору (рискам), являются недействительными (ничтожными)

Приоритетные задачи Службы финансового уполномоченного на 2026 год

 ЗАДАЧА	 КОММЕНТАРИЙ	 ИТОГ РАБОТЫ ЗА 2025 ГОД И ПЛАНЫ НА 2026 ГОД
<ul style="list-style-type: none"> ● Изменение порядка уплаты взносов 	<p>Во исполнение Постановления КС РФ от 13.11.2025 № 37-П разрабатывается законопроект, предусматривающий в т.ч. порядок установления максимального размера «повышенного» взноса*</p>	<p>Законопроект № 1166230-8 внесен в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации. Планируется его доработка ко второму чтению.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Урегулирование процессуального статуса финансового уполномоченного 	<p>Предполагается дополнение ГПК РФ и Закона №123-ФЗ положениями об особенностях рассмотрения дел, связанных с несогласием с решением финансового уполномоченного (в т.ч. о назначении судебных экспертиз).</p>	<p>По разработанному Службой законопроекту проведены общественные слушания в Общественной палате РФ. Ответы по предложениям страхового сообщества, полученные по итогам слушаний, направлены 09.02.2026.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Совершенствование процесса идентификации лица, подающего обращение финансовому уполномоченному 	<p>Планируется установление перечня случаев, когда обращение подается исключительно в электронной форме, с целью минимизации случаев подачи обращений «скрытыми представителями».</p>	<p>Предложения предварительно включены в дорабатываемый ко второму чтению законопроект, касающийся убытков в ОСАГО, ведется их обсуждение.</p>

* При прекращении рассмотрения обращения в связи с непредоставлением финансовой организацией документов и (или) сведений, запрошенных финансовым уполномоченным.



Служба финансового
уполномоченного

www.finombudsman.ru



8 (800) 200-00-10
бесплатный звонок по России



119017, г. Москва,
пер. Старомонетный, д. 3,
АНО «СОДФУ»