Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – СЕНТЯБРЬ 2026 ГОДА

Служба по защите прав потребителей



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 2026 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. Основные результаты поведенческого надзора

I. Основные тенденции января – сентября 2026 года

За январь-сентябрь 2026 г. в Банк России на рассмотрение поступило **323,2 тыс.*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **15,4%** больше, чем за аналогичный период 2025 года.

Рост произошел главным образом за счет жалоб, которые не относились к компетенции Банка России, а также за счет жалоб, на которые Банк России уже отвечал заявителям (преимущественно, жалобы, направленные заявителем и в Банк России, и в другие учреждения/ведомства, которые переслали их для рассмотрения в Банк России). Без учета таких жалоб рост общего числа жалоб в январе-сентябре 2026 г. по сравнению с аналогичным периодом 2025 г. составил **8,0%** и был связан главным образом с МФО.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составила **53,5%**, НФО и участников корпоративных отношений – **20,1%**.

В отношении кредитных организаций:

- За 9 месяцев 2026 г. в отношении кредитных организаций получено **172,8 тыс.** жалоб, что на **1,3%** больше показателя января-сентября 2025 года.
- Основной рост произошел за счет жалоб, связанных с отказом в проведении операций, ограничением использования счета.
- Число жалоб снизилось, в частности, по ипотечному кредитованию, автокредитованию, кибермошенничеству и социальному инжинирингу.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-сентябре 2026 г. выросло на **27,7%** по сравнению с январем-сентябрем 2025 г., до **65 тыс.**, из которых **66,4%** – жалобы на МФО, **23,0%** – на ССД.
- Количество жалоб на МФО за январь-сентябрь 2026 г. составило **43,2 тысячи**. Рост на **57,3%** произошел, в частности, за счет поступления шаблонных жалоб на проблемы с погашением, возврат денежных средств за дополнительные услуги.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **15,0 тыс.** жалоб, что на **1,5%** меньше показателя 9 месяцев 2025 г. Основное снижение произошло за счет жалоб на страхование жизни, главным образом на ИСЖ на фоне прекращения продаж таких полисов с 1 января 2026 г. По остальным основным страховым тематикам отмечен рост, в частности, на ОСАГО – на **2,1%**, до **8,0 тысяч.**

* За январь – сентябрь 2026 г. Банк России получил 227,4 тыс. обращений. 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 2026 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 15,4% по сравнению с январем – сентябрем 2025 г. и составило 323,2 тысячи. Без учета жалоб, не относящихся к компетенции Банка России, а также жалоб, на которые Банк России уже отвечал заявителям, рост общего числа жалоб в январе-сентябре 2026 г. по сравнению с аналогичным периодом 2025 г. составил 8,0%.

Распределение общего количества жалоб, %

Январь – сентябрь 2025 г.



Январь – сентябрь 2026 г.

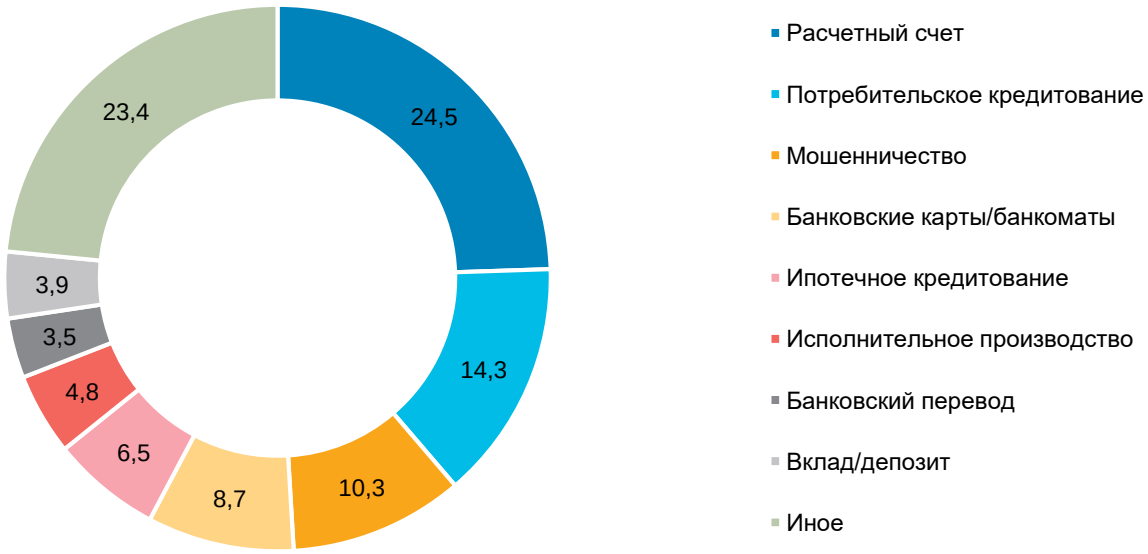


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

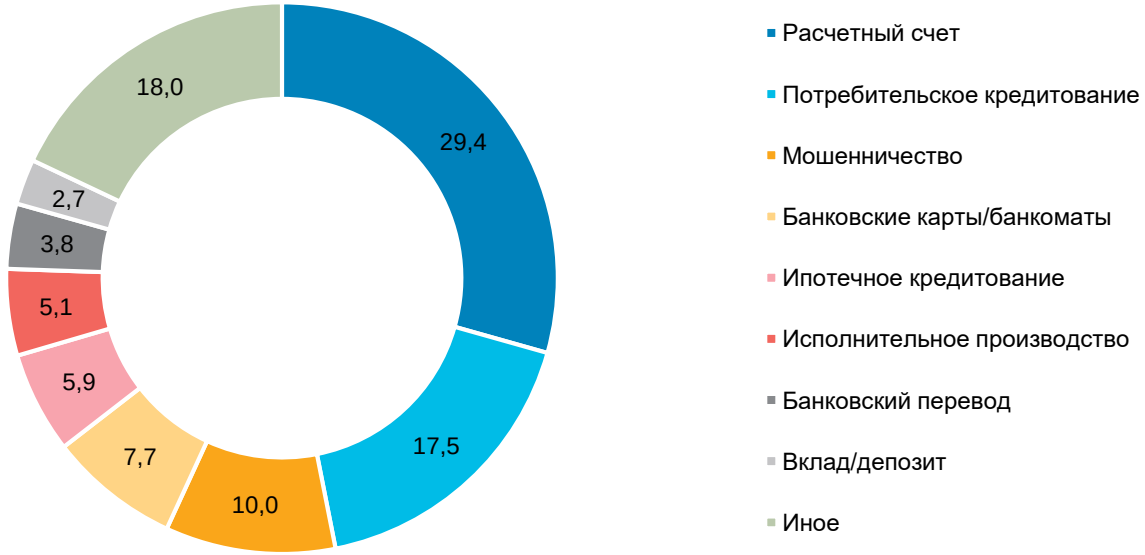
В январе – сентябре 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 1,3% по сравнению с январем – сентябрем 2025 г. и составило 172,8 тысячи.

Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

Январь – сентябрь 2025 г.



Январь – сентябрь 2026 г.



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

В январе – сентябре 2026 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», выросло на 24,6% по сравнению с январем – сентябрем 2025 г. и составило 30,3 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», %

Январь – сентябрь 2025 г.



Январь – сентябрь 2026 г.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе – сентябре 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 1,5% по сравнению с январем – сентябрем 2025 г. и составило 15,0 тысяч.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела, %

Январь – сентябрь 2025 г.



Январь – сентябрь 2026 г.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе – сентябре 2026 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 2,1% по сравнению с январем – сентябрем 2025 г. и составило 8,0 тысяч.

Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – сентябрь 2025 г.



Январь – сентябрь 2026 г.



* Нарушение сроков страхового возмещения в денежной (натуральной) форме/организации ремонта.

IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

В январе – сентябре 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении МФО, выросло на 57,3% по сравнению с январем – сентябрем 2025 г. и составило 43,2 тысячи.

Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – сентябрь 2025 г.



Январь – сентябрь 2026 г.



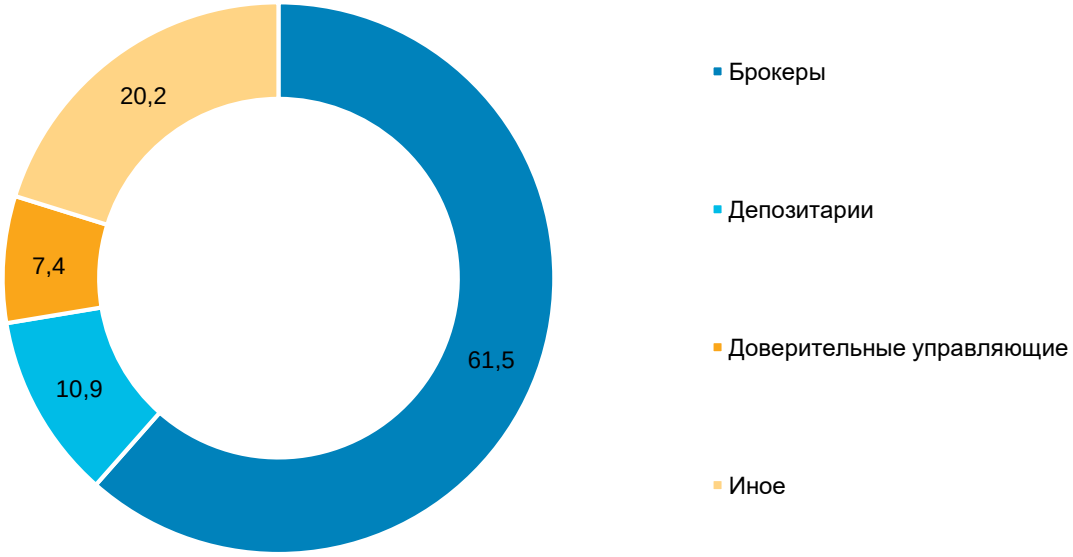
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг

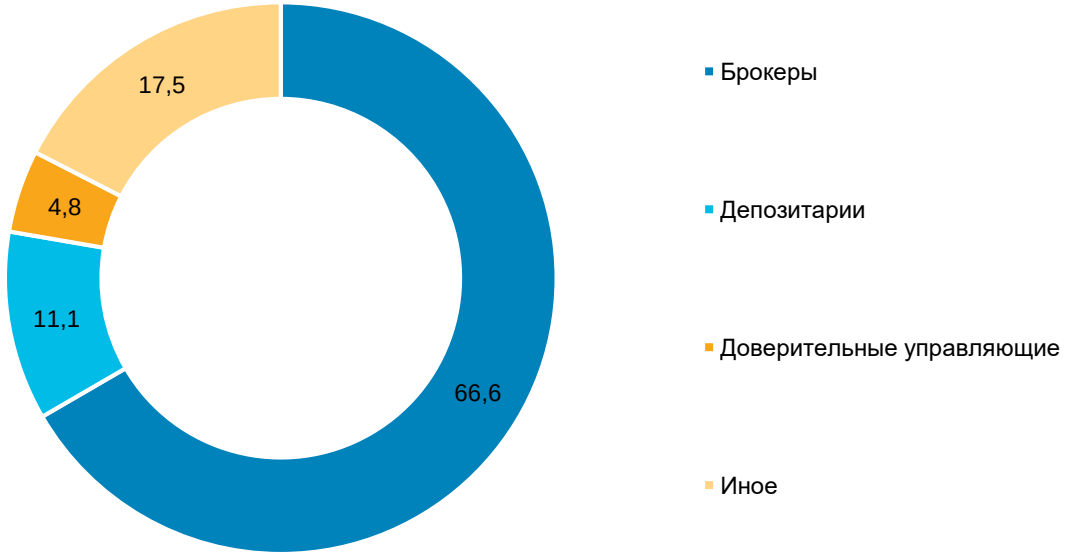
В январе – сентябре 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, снизилось на 35,2% по сравнению с январем – сентябрем 2025 г. и составило 2,5 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг, %

Январь – сентябрь 2025 г.



Январь – сентябрь 2026 г.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе – сентябре 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 3,1% по сравнению с январем – сентябрем 2025 г. и составило 1,2 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – сентябрь 2025 г.



Январь – сентябрь 2026 г.



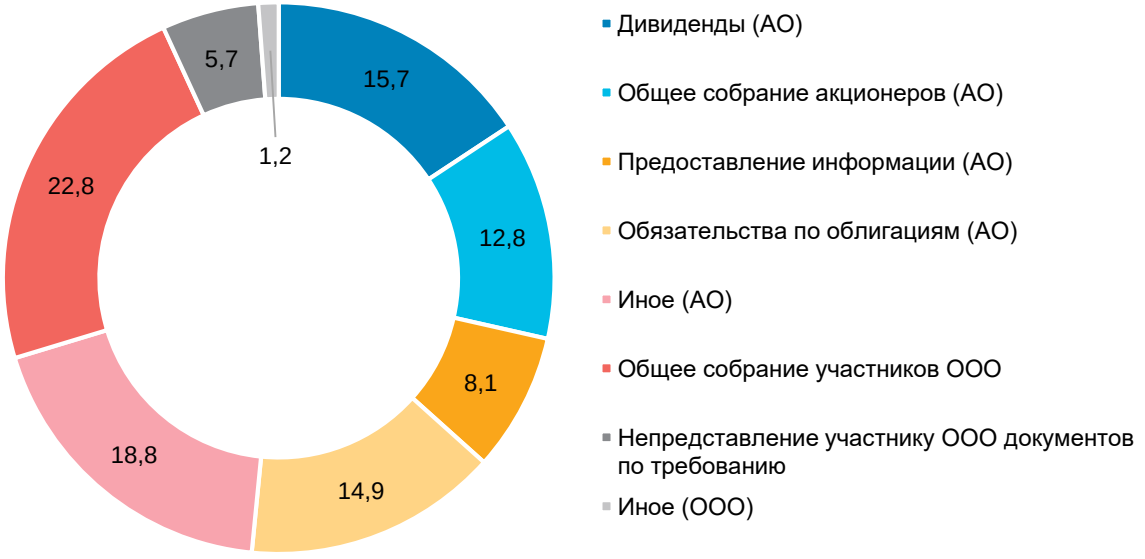
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

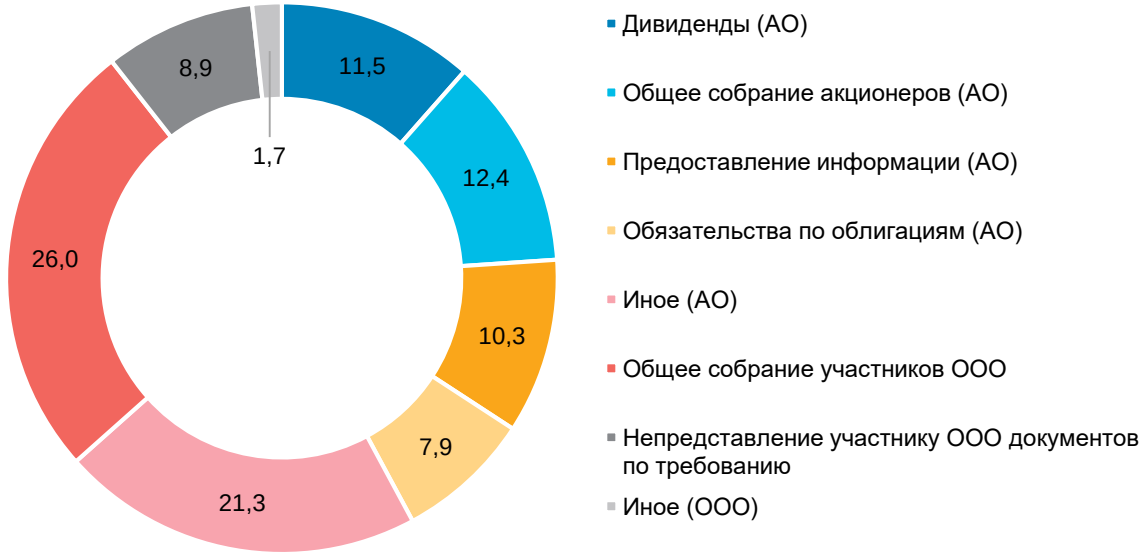
В январе – сентябре 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 18,5% по сравнению с январем – сентябрем 2025 г. и составило 1,9 тысячи.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений, %

Январь – сентябрь 2025 г.



Январь – сентябрь 2026 г.



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 2026 г. к II кварталу 2025 г.
Сектор финансового рынка	
Кредитные организации	1,0%
Страховой сектор	155,6%
Микрофинансовые организации	90,4%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	-37,0%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	-18,4%
Основные продукты/услуги участников финансового рынка	
Потребительские кредиты	49,3%
Ипотечные кредиты	27,8%
ОСАГО	26,4%
Микрозаймы МФО	114,2%

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. Основные результаты поведенческого надзора, январь – сентябрь 2026 года

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
Возвращено денежных средств или аннулировано задолженности на сумму **105,5 млн рублей**	Возвращено денежных средств на сумму **31,5 млн рублей**	Возвращено денежных средств или аннулировано задолженности на сумму **5 млн рублей**	Возвращено денежных средств на сумму **4,2 млн рублей**
2 договора, скорректированных в части условий для потребителей	**135** скорректированных значений КБМ	**214** договоров, скорректированных в части условий для потребителей	**63** измененные внутренние процедуры/документа/ бизнес-процесса
102 измененные внутренние процедуры/документа/ бизнес-процесса	**32** договора, скорректированных в части условий для потребителей	**459** измененных внутренних процедур/документов/ бизнес-процессов	**49** скорректированных сайтов
2 организации, скорректировавшие ПСК	**307** измененных внутренних процедур/документов/ бизнес-процессов	**55** организаций, скорректировавших ПСК	**12** исполненных адресных рекомендаций
3 скорректированных сайта	**26** скорректированных сайтов	**10** скорректированных сайтов	
94 исполненные адресные рекомендации	**9** исполненных адресных рекомендаций	**60** исполненных адресных рекомендаций	