



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – МАРТ 2026 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг





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 – марта 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 – марта 2026 года

За январь-март 2026 г. в Банк России на рассмотрение поступило **102,1 тыс.*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **8,1%** 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 снижение общего числа жалоб в январе-марте 2026 г. по сравнению с аналогичным периодом 2025 г. составило **0,3%**.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составила **54,6%**, НФО и участников корпоративных отношений – **20,1%**.

В отношении кредитных организаций:

- За 1 квартал 2026 г. в отношении кредитных организаций получено **55,8 тыс.** жалоб, что на **4,6%** меньше января-марта 2025 года.
- Снижение отмечено практически по всем основным категориям, в частности, по ипотечному кредитованию, кибермошенничеству и социальному инжинирингу. Основной рост произошел за счет жалоб, связанных с отказом в проведении операций, ограничением использования счета, что обусловлено усилением мер по противодействию финансовому мошенничеству.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-марте 2026 г. выросло на **14,4%** по сравнению с январем-мартом 2025 г., до **20,6 тыс.**, из которых **68%** – жалобы на МФО, **22%** – на ССД.
- Количество жалоб на МФО за 1 квартал 2026 г. составило **14 тысяч**. Рост на **47,2%** произошел, в частности, за счет поступления массовых шаблонных жалоб, связанных с возвратом денежных средств за дополнительные услуги, с непредоставлением копий документов по требованию, с остатком или структурой долга.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **4,5 тыс.** жалоб, что на **23,9%** меньше показателя 1 квартала 2025 г., в частности, на ОСАГО – **2,3 тыс. (-35,1%)**. Сложившаяся динамика в основном связана со снижением числа жалоб на КБМ. Также сократилось поступление жалоб на страхование жизни главным образом за счет жалоб на ИСЖ.

* За январь – март 2026 г. Банк России получил 66,3 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 – марте 2026 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 8,1% по сравнению с январем – мартом 2025 г. и составило 102,1 тысячи. Без учета жалоб, не относящихся к компетенции Банка России, а также жалоб, на которые Банк России уже отвечал заявителям, снижение общего числа жалоб в январе-марте 2026 г. по сравнению с аналогичным периодом 2025 г. составило 0,3%.

Распределение общего количества жалоб, %

Январь – март 2025 г.



Январь – март 2026 г.



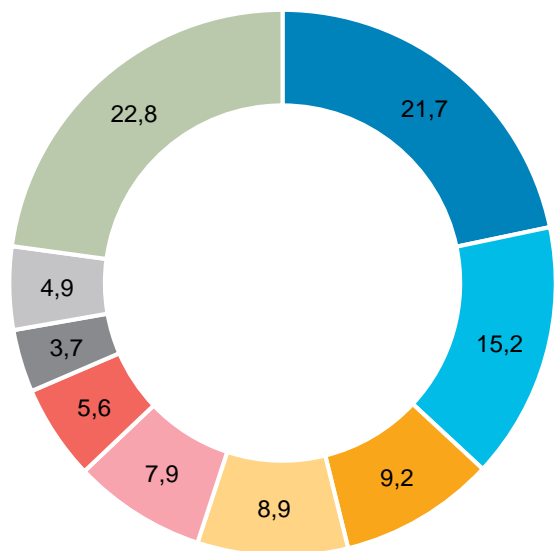


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе – марте 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, снизилось на 4,6% по сравнению с январем – мартом 2025 г. и составило 55,8 тысячи.

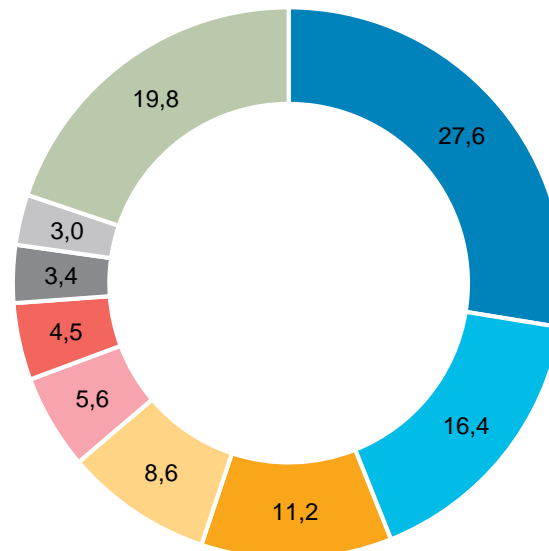
Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

Январь – март 2025 г.



- Расчетный счет
- Потребительское кредитование
- Мошенничество
- Банковские карты/банкоматы
- Ипотечное кредитование
- Исполнительное производство
- Банковский перевод
- Вклад/депозит
- Иное

Январь – март 2026 г.



- Расчетный счет
- Потребительское кредитование
- Мошенничество
- Банковские карты/банкоматы
- Ипотечное кредитование
- Исполнительное производство
- Банковский перевод
- Вклад/депозит
- Иное



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

В январе – марте 2026 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», выросло на 3% по сравнению с январем – мартом 2025 г. и составило 9,2 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», %

Январь – март 2025 г.



Январь – март 2026 г.





IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

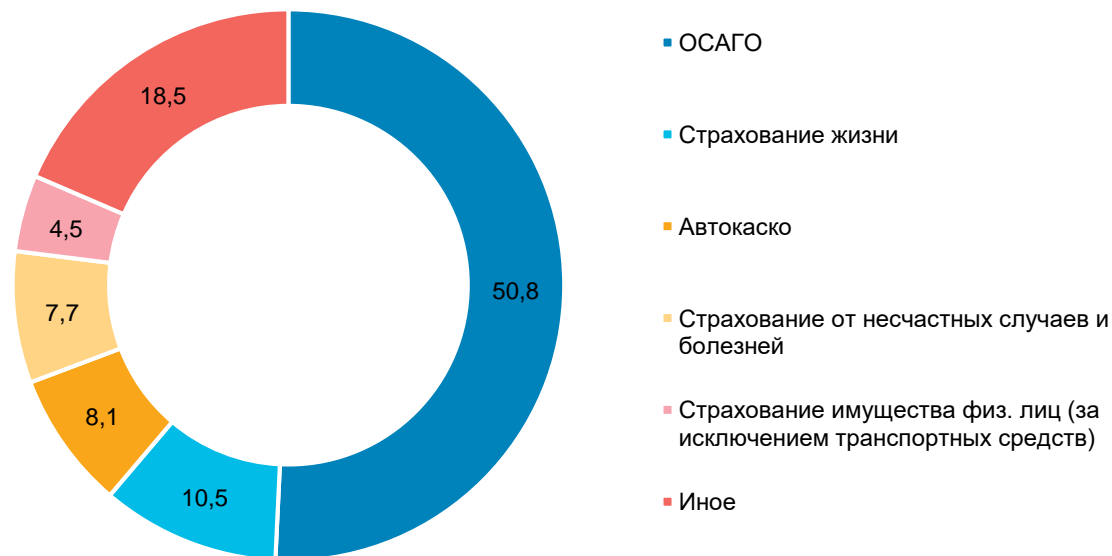
В январе – марте 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 23,9% по сравнению с январем – мартом 2025 г. и составило 4,5 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела, %

Январь – март 2025 г.



Январь – март 2026 г.





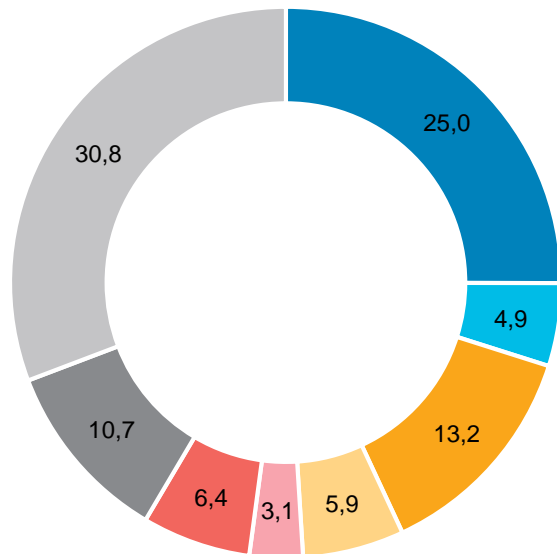
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе – марте 2026 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 35,1% по сравнению с январем – мартом 2025 г. и составило 2,3 тысячи.

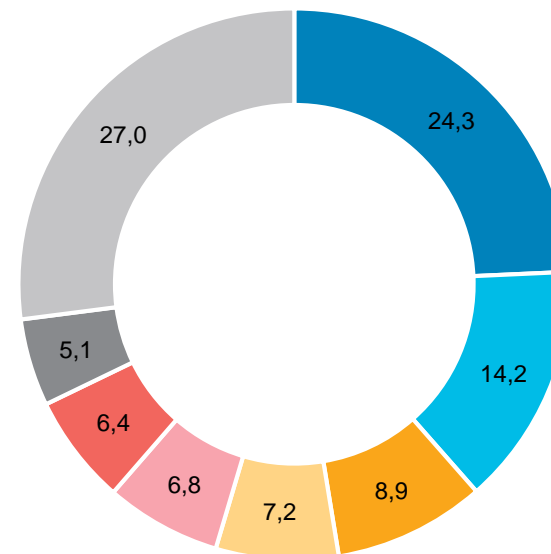
Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – март 2025 г.



- Неверное применение КБМ страховщиком
- Нарушение сроков страхового возмещения/организации ремонта
- Неверное отражение КБМ в АИС страхования
- Электронный полис
- Досрочное расторжение договора ОСАГО
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Натуральное возмещение
- Иное

Январь – март 2026 г.



- Неверное применение КБМ страховщиком
- Нарушение сроков страхового возмещения/организации ремонта
- Неверное отражение КБМ в АИС страхования
- Электронный полис
- Досрочное расторжение договора ОСАГО
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Натуральное возмещение
- Иное



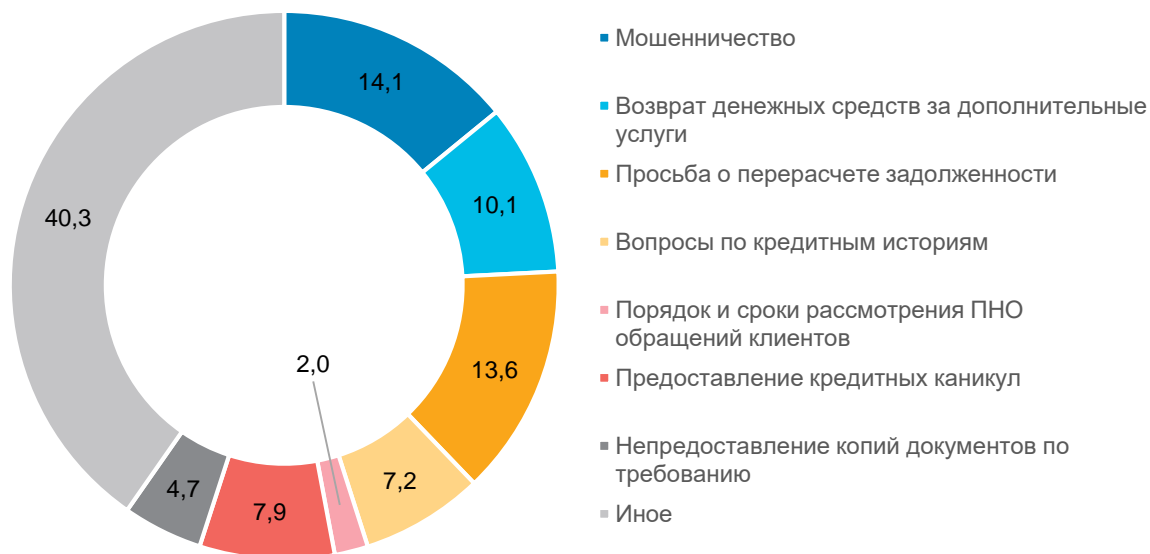
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

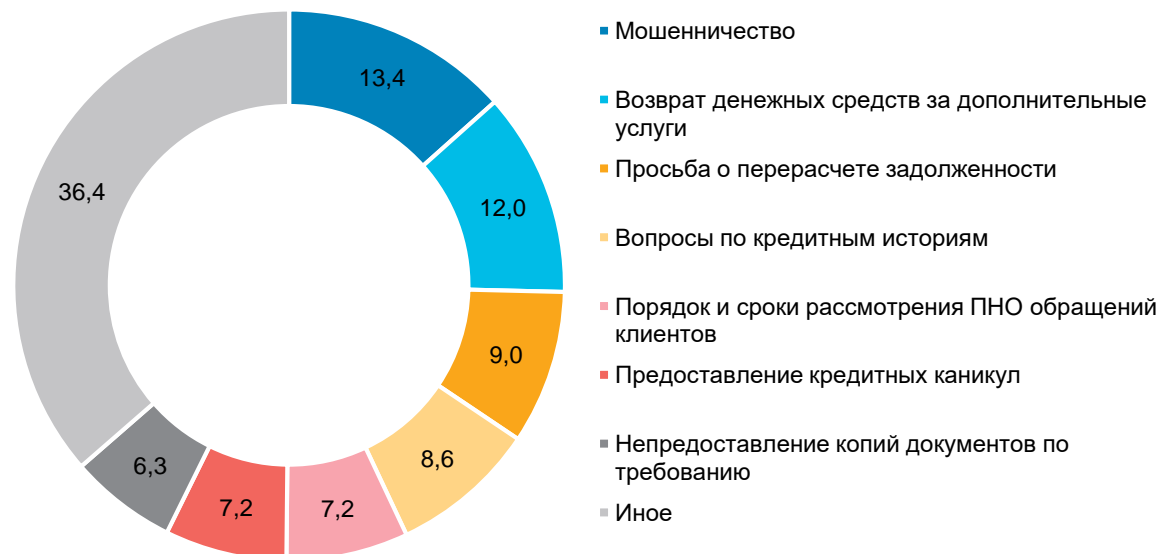
В январе – марте 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении МФО, выросло на 47,2% по сравнению с январем – мартом 2025 г. и составило 14 тысяч.

Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – март 2025 г.



Январь – март 2026 г.





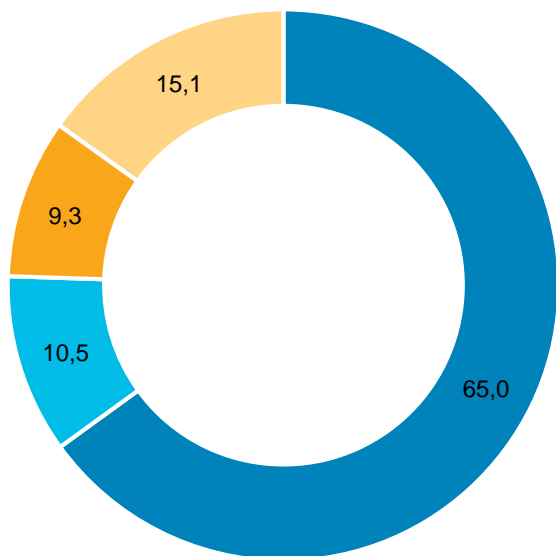
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг

В январе – марте 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, снизилось на 33,6% по сравнению с январем – мартом 2025 г. и составило 0,9 тысячи.

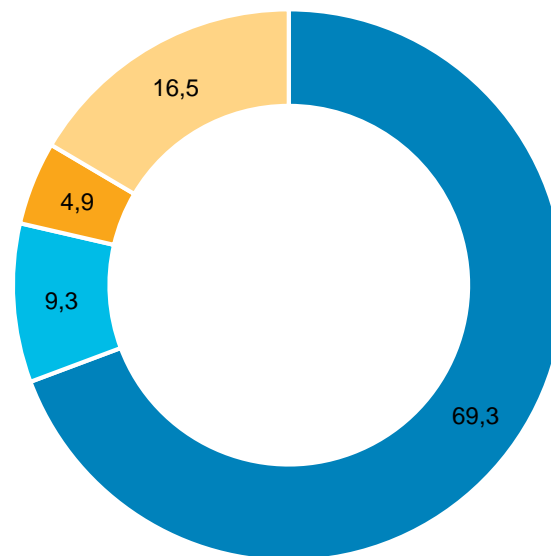
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг, %

Январь – март 2025 г.



- Брокеры
- Депозитарии
- Доверительные управляющие
- Иное

Январь – март 2026 г.



- Брокеры
- Депозитарии
- Доверительные управляющие
- Иное



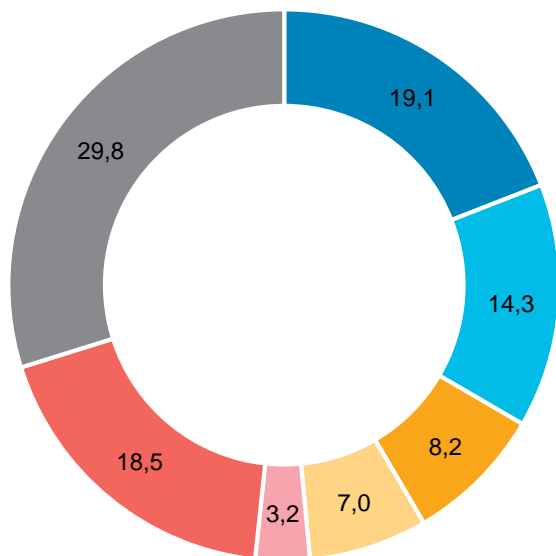
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе – марте 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 20,3% по сравнению с январем – мартом 2025 г. и составило 0,4 тысячи.

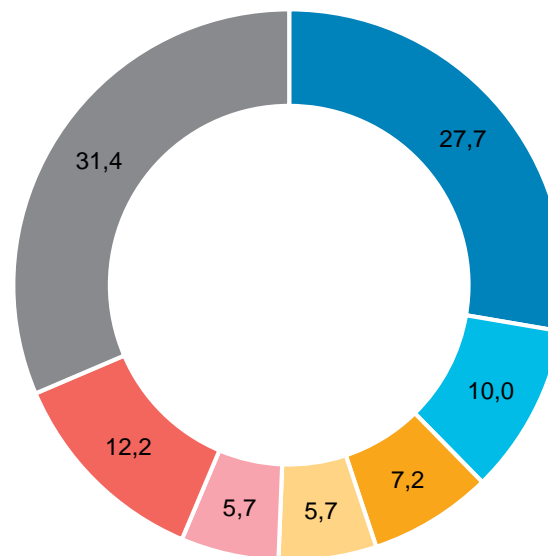
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – март 2025 г.



- Формирование долгосрочных сбережений (НПФ)
- Несогласие с переходом из СФР в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Несогласие с размером накопительной пенсии / единовременной выплаты (НПФ)
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное

Январь – март 2026 г.



- Формирование долгосрочных сбережений (НПФ)
- Несогласие с переходом из СФР в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Несогласие с размером накопительной пенсии / единовременной выплаты (НПФ)
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное



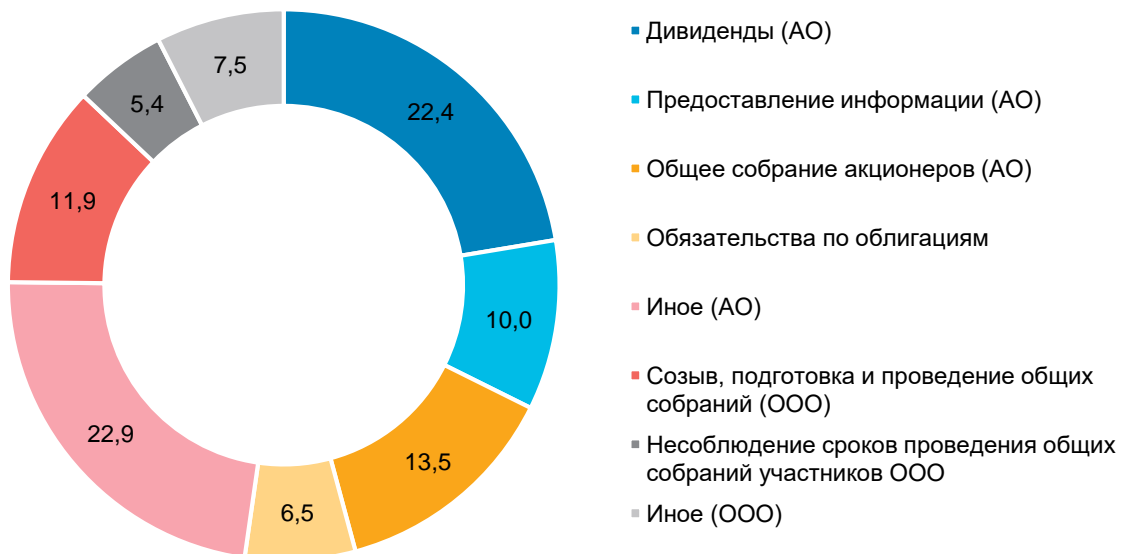
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

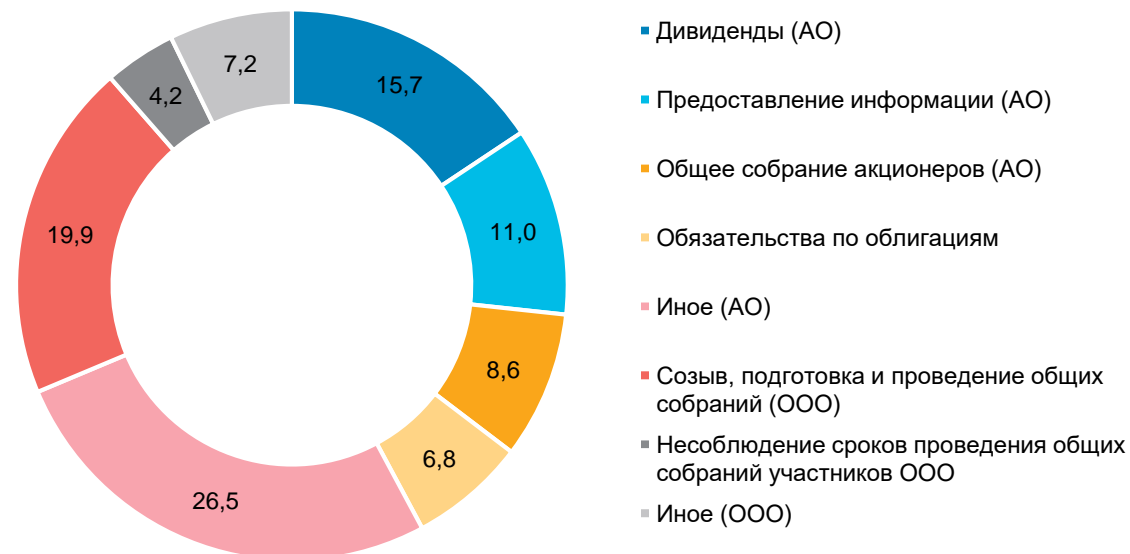
В январе – марте 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 12,9% по сравнению с январем – мартом 2025 г. и составило 0,5 тысячи.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений, %

Январь – март 2025 г.



Январь – март 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: IV квартал 2025 г. к IV кварталу 2024 г.
Сектор финансового рынка	
Кредитные организации	2,4%
Страховой сектор	48,9%
Субъекты рынка микрофинансирования	23,2%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	-37,4%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	-27,8%
Основные продукты/услуги участников финансового рынка	
Потребительские кредиты	9,5%
Ипотечные кредиты	34,8%
ОСАГО	-38,9%
Микрозаймы МФО	-0,4%

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 – март 2026 года

Кредитные организации

Возвращено денежных средств или аннулировано задолженности на сумму **54,9 млн рублей**

35 измененных внутренних процедур/документов/ бизнес-процессов

3 скорректированных сайта

28 исполненных адресных рекомендаций

Субъекты страхового дела

Возвращено денежных средств на сумму **15 млн рублей**

77 скорректированных значений КБМ

30 договоров, скорректированных в части условий для потребителей

180 измененных внутренних процедур/документов/ бизнес-процессов

14 скорректированных сайтов

5 исполненных адресных рекомендаций

МФО, КПК, ломбарды

Возвращено денежных средств или аннулировано задолженности на сумму **4 млн рублей**

21 договор, скорректированный в части условий для потребителей

228 измененных внутренних процедур/документов/ бизнес-процессов

37 организаций, скорректировавших ПСК

3 скорректированных сайта

28 исполненных адресных рекомендаций

Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций

Возвращено денежных средств на сумму **4,2 млн рублей**

52 измененные внутренние процедуры/документа/ бизнес-процесса

21 скорректированный сайт

8 исполненных адресных рекомендаций