Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – ИЮНЬ 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 – июня 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 – июня 2026 года

За январь-июнь 2026 г. в Банк России на рассмотрение поступило **210,9 тыс.*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **15,7%** 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-июне 2026 г. по сравнению с аналогичным периодом 2025 г. составил **7,6%** и был связан главным образом с МФО.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составила **54,2%**, НФО и участников корпоративных отношений – **20%**.

В отношении кредитных организаций:

- За 1 полугодие 2026 г. в отношении кредитных организаций получено **114,2 тыс.** жалоб, что на **2,3%** больше января-июня 2025 года.
- Число жалоб снизилось по большинству основных категорий, в частности, по ипотечному кредитованию, кибермошенничеству и социальному инжинирингу. Основной рост произошел за счет жалоб, связанных с отказом в проведении операций, ограничением использования счета.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-июне 2026 г. выросло на **25,7%** по сравнению с 1 полугодием 2025 г., до **42,2 тыс.**, из которых **67%** – жалобы на МФО, **23%** – на ССД.
- Количество жалоб на МФО за январь-июнь 2026 г. составило **28,1 тысячи**. Рост на **63%** произошел, в частности, за счет поступления шаблонных жалоб на проблемы с погашением, возврат денежных средств за дополнительные услуги.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **9,9 тыс.** жалоб, что на **7,5%** меньше показателя 1 полугодия 2025 г. Сократилось число жалоб на ОСАГО (на **9,4%**, главным образом на неверное отражение КБМ в АИС страхования, срок выдачи документов по страховому случаю, натуральное возмещение) и на страхование жизни (на **30,3%**, в основном, из-за прекращения продаж полисов ИСЖ с 1 января 2026 г.).

* За январь – июнь 2026 г. Банк России получил 144,1 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 – июне 2026 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 15,7% по сравнению с январем – июнем 2025 г. и составило 210,9 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-июне 2026 г. по сравнению с аналогичным периодом 2025 г. составил 7,6%.

Распределение общего количества жалоб, %

Январь – июнь 2025 г.

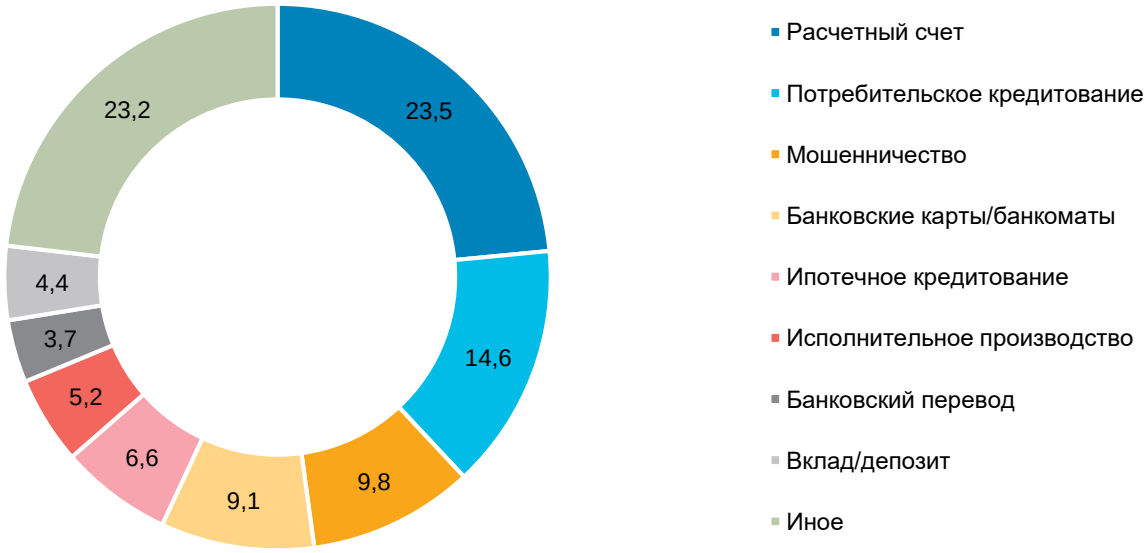
Январь – июнь 2026 г.

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

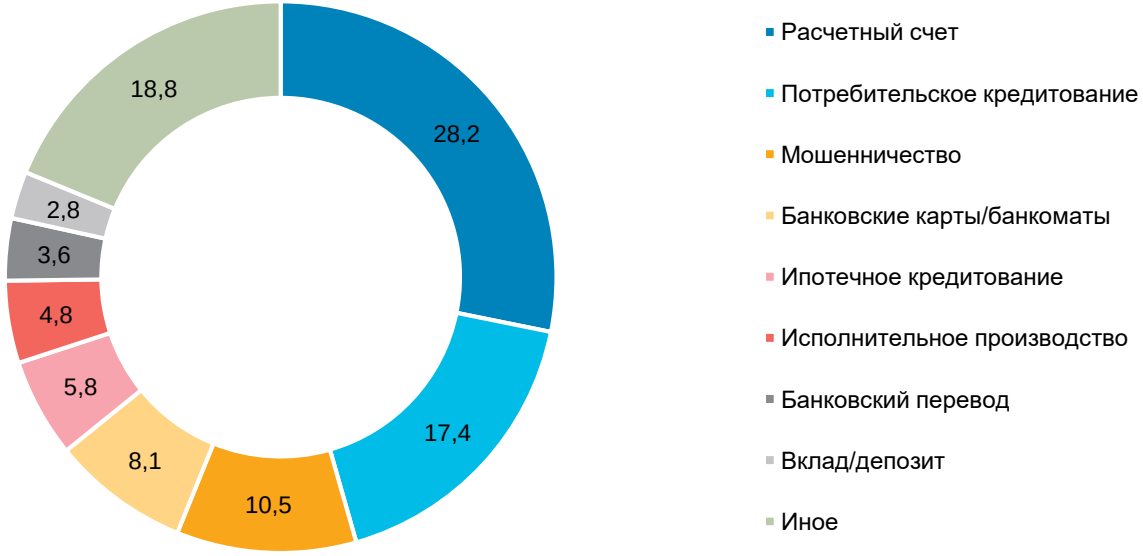
В январе – июне 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 2,3% по сравнению с январем – июнем 2025 г. и составило 114,2 тысячи.

Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

Январь – июнь 2025 г.



Январь – июнь 2026 г.



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

В январе – июне 2026 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», выросло на 22,1% по сравнению с январем – июнем 2025 г. и составило 19,9 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», %

Январь – июнь 2025 г.

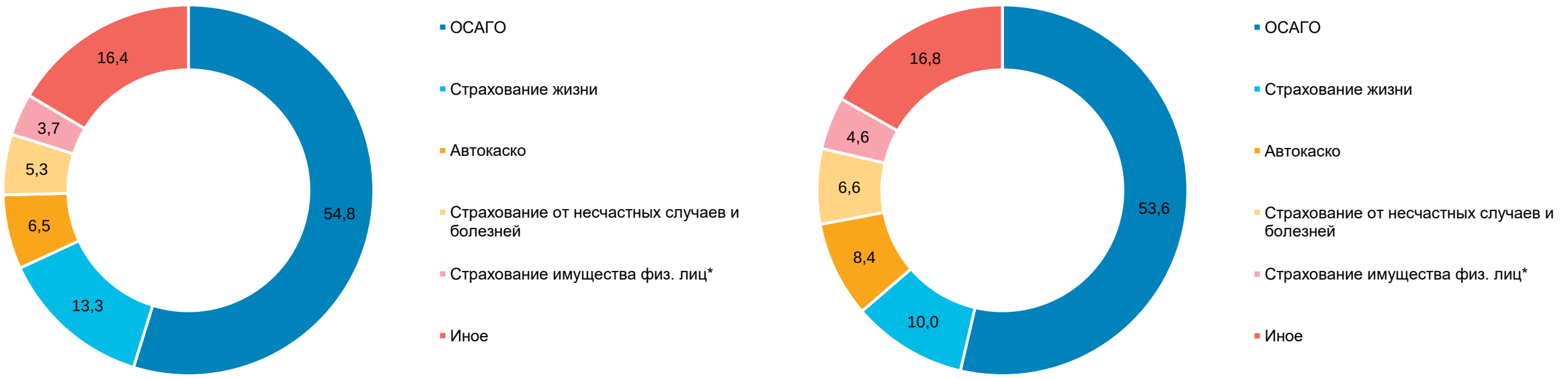
Январь – июнь 2026 г.

IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе – июне 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 7,5% по сравнению с январем – июнем 2025 г. и составило 9,9 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела, %



* За исключением транспортных средств.

IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе – июне 2026 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 9,4% по сравнению с январем – июнем 2025 г. и составило 5,3 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – июнь 2025 г.

Январь – июнь 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 – июне 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении МФО, выросло на 63% по сравнению с январем – июнем 2025 г. и составило 28,1 тысячи.

Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – июнь 2025 г.

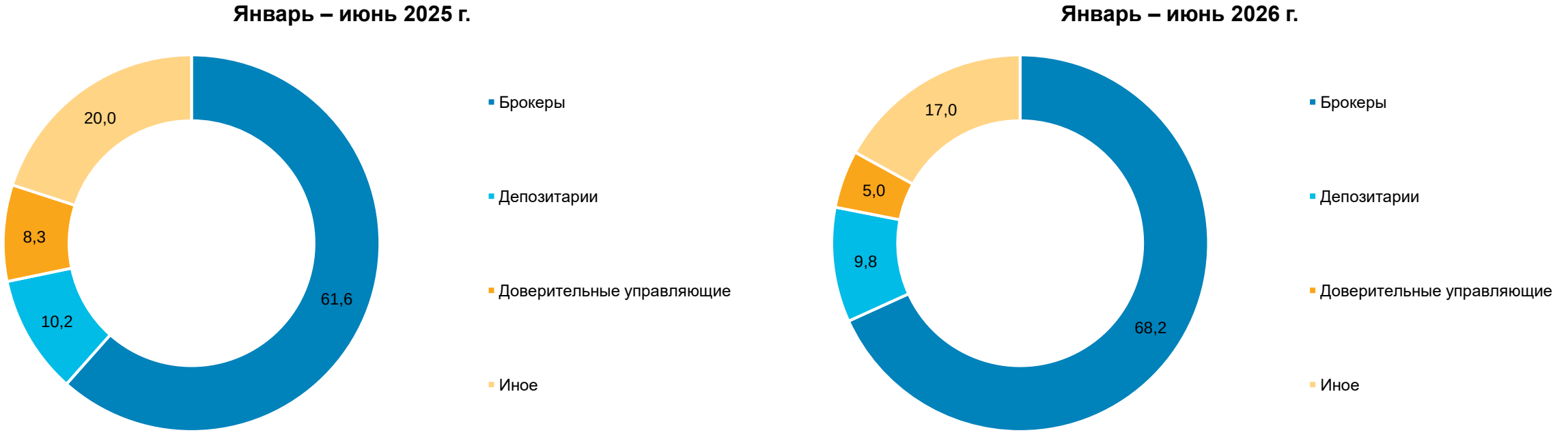
Январь – июнь 2026 г.

IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг

В январе – июне 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, снизилось на 37,8% по сравнению с январем – июнем 2025 г. и составило 1,7 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг, %



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе – июне 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 15% по сравнению с январем – июнем 2025 г. и составило 0,8 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – июнь 2025 г.

Январь – июнь 2026 г.

IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

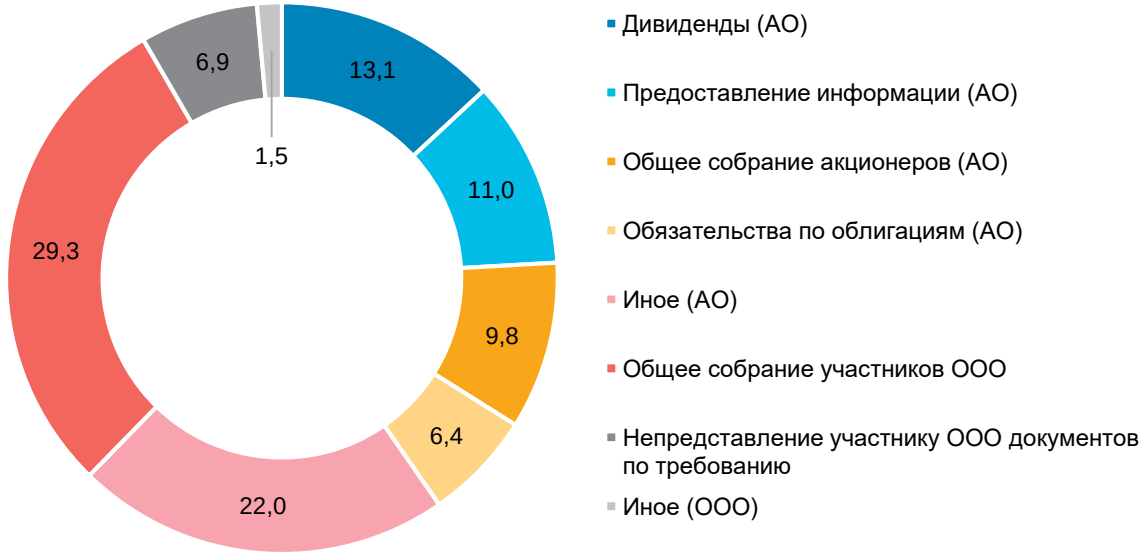
5. Участники корпоративных отношений

В январе – июне 2026 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 26,5% по сравнению с январем – июнем 2025 г. и составило 1,2 тысячи.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений, %

Январь – июнь 2025 г.

Январь – июнь 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: I квартал 2026 г. к I кварталу 2025 г.
Сектор финансового рынка	
Кредитные организации	-7,3%
Страховой сектор	-23,0%
Микрофинансовые организации	76,9%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	-36,4%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	-15,3%
Основные продукты/услуги участников финансового рынка	
Потребительские кредиты	8,1%
Ипотечные кредиты	-27,4%
ОСАГО	-26,8%
Микрозаймы МФО	69,1%

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 – июнь 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	