



ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

ДИНАМИКА РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТОВ НАСЕЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

Реструктуризация задолженности физических лиц

- Банк России провел опрос 75 кредитных организаций о результатах их работы по реструктуризации задолженности граждан, включая предоставление кредитных каникул, за период с 20 марта по 3 ноября.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 2983 тыс.¹ обращений/требований об изменении условий кредитного договора. В последние две недели еженедельный показатель составлял менее 25 тыс. заявлений. Всего с 22 октября по 3 ноября получено 48,7 тыс. обращений против 57,6 тыс. за период с 8 по 21 октября.
- По состоянию на 3 ноября банками рассмотрено 98,3% поступивших заявлений граждан, или 2931,7 тысячи. Удовлетворено 1786,8 тыс. обращений. Доля одобренных заявок составила 60,9% от рассмотренных. Отказы получены по 1144,9 тыс. заявок.
- За период с 20 марта по 3 ноября банками была проведена реструктуризация более 1,6 млн кредитных договоров на общую сумму свыше 807 млрд рублей.
- Несмотря на то, что срок подачи заявлений на кредитные каникулы закончился 30 сентября, они продолжали поступать, в том числе по причине временных лагов между направлением заявлений и их получением банками. В то же время число таких требований незначительно – чуть более 500 единиц за период с 22 октября по 3 ноября. При получении требований кредитных каникул, датированных после 30 сентября, банки следуют рекомендациям, изложенным в информационном письме Банка России от 30.09.2020 № ИН-06-59/142 «О реструктуризации кредитов (займов), предоставленных физическим лицам», то есть рассматривают поступающие требования кредитных каникул в рамках собственных программ реструктуризаций.
- По состоянию на 3 ноября из-за неподтверждения заемщиками факта снижения дохода в течение установленного законом срока системно значимыми кредитными организациями (СЗКО) аннулировано около 33 тыс. требований о кредитных каникулах на общую сумму свыше 11 млрд рублей. В последние недели наблюдается замедление темпов аннулирования кредитных каникул, что является в том числе результатом взаимодействия Банка России с крупнейшими кредиторами. Среди креди-

¹ Здесь и далее статистика сформирована на базе предоставленных кредитными организациями данных, и в ряде случаев кредитные организации уточнили ранее направленную информацию.



тов, по которым аннулированы кредитные каникулы, доля обязательств заемщиков, вернувшихся в первоначальный график платежей без просроченной задолженности, либо полностью погасивших кредит, либо получивших каникулы в рамках собственных программ банков, составляет около 72% (по оперативным данным СЗКО).

Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- По состоянию на 3 ноября поступило 36 тыс. обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Федеральным законом от 01.05.2019 № 76-ФЗ. Банками было удовлетворено 50,2% рассмотренных заявок, или 13,5 тысячи. Отказы получены по 13,4 тыс. требований, по-прежнему в основном из-за превышения максимального размера кредита или непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации.
- За период с 20 марта по 3 ноября ипотечные каникулы фактически были предоставлены примерно по 13,5 тыс. требований на сумму 36,5 млрд рублей.

Реструктуризация задолженности юридических лиц

- По информации, полученной от 33 крупнейших банков, включая 11 СЗКО, в период с 20 марта по 1 октября объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 5,0 трлн руб., или 15,4% от совокупного портфеля обследуемых банков (кроме субъектов МСП).

Реструктуризация задолженности субъектов МСП

- Согласно информации, полученной от 65 банков (включая все СЗКО), за период с 20 марта по 3 ноября число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 157,3 тыс. (на 21 октября этот показатель составлял 152,9 тыс., в опросе приняли участие те же 65 банков).
- Вместе с тем количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП увеличилось немногим более чем на 300 ед. по сравнению с показателем 21 октября и составило 92,1 тыс. (доля в общем количестве одобренных заявок – 89,9%).
- В связи с тем, что 30 сентября срок подачи заявок на получение кредитных каникул истек, поступающие обращения за реструктуризацией банки рассматривают в рамках собственных программ. В целях оказания финансовой поддержки субъектам МСП Банк России рекомендовал кредиторам продолжать до 31 декабря 2020 года включительно реструктурировать кредиты (займы) субъектов МСП в рамках собственных программ и не назначать пени и штрафы по реструктурированным кредитам в случае обращения заемщика с соответствующим заявлением.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 811,7 млрд руб. против 802,8 млрд руб. на 21 октября. Объем ссудной задолжен-



ности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, составил 8,8 млн рублей.

- Количество обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП, находящихся на рассмотрении, продолжило увеличиваться и составило 11,5 тыс. против 9,9 тыс. на 21 октября. Доля таких обращений в общем объеме поступивших заявок выросла до 7,3%.
- Согласно данным 6 банков, формирующих свыше 60% суммарного портфеля кредитов субъектам МСП, за период с 20 марта по 28 октября чуть более половины реструктурированных ими кредитов (50,4% от общего количества) пришлось на кредиты предприятиям оптовой и розничной торговли. В число трех отраслей с наибольшим количеством реструктурированных кредитов входят также транспортировка и хранение (16,8%) и деятельность гостиниц и предприятий общественного питания (10,0%). По объему ссудной задолженности лидирует деятельность по операциям с недвижимым имуществом, на которую приходится 45,7% общего объема проведенных реструктуризаций, на втором месте – предприятия торговли (17,3%), на третьем – гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,7%).

Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 22 октября по 3 ноября количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 10,0 тыс., что на 13,7% меньше, чем за период с 8 по 21 октября².
- За отчетный период наибольший объем всех обработанных жалоб – 61,9% – пришелся на кредитные организации. В отношении субъектов страхового дела было получено 14,5% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 11,2%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 25,2% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 7,8%, ОСАГО – 11,2%, деятельности МФО по предоставлению займов – 9,0%.
- В разрезе тематик наибольшая доля в общем количестве обработанных жалоб пришла на вопросы, связанные с взысканием просроченной задолженности (12,6%).
- Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование) – на втором месте, удельный вес данной тематики в общем объеме обработанных жалоб составил 9,8%. Доля жалоб, относящихся к новым, возникшим в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, тематикам, продолжила сокращаться и составила 35,7% от общего количества жалоб на проблемы с погашением против 36,7% за предыдущие две недели.
- Доля жалоб на отказ в предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ за отчетный период снизилась до 2,1% от числа жалоб на проблемы с погашением, еще 2,0% пришлось на жалобы по поводу отмены ранее предоставленных кредитных каникул в связи с неподтверждением снижения дохода заемщика.

² Отчетный период на один день короче предыдущего из-за нерабочего дня 4 ноября.



- На долю других жалоб, касающихся реструктуризации кредитов в связи с пандемией коронавируса, пришлось: в отношении потребительских кредитов – 15,2% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; кредитов юридических лиц – 7,2%; ипотечных кредитов – 7,1%.
- Другими наиболее заметными тематиками жалоб остаются навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов и неверное применение коэффициента бонус-малус (по 7,4% от общего количества обработанных жалоб).
- За период с 22 октября по 4 ноября в колл-центр Банка России поступило 7,6 тыс. звонков, что на 9% меньше, чем за предыдущий отчетный период – с 8 по 21 октября.
- Наибольшее количество звонков связано с запросом статуса обращения (6,8% от общего объема).

Выявленные нарушения и недобросовестные практики в деятельности кредитных организаций и МФО

В результате анализа поступающих обращений в отношении кредитной организации был выявлен случай отказа в предоставлении кредитных каникул, несмотря на выполнение всех предусмотренных законом условий.

В рамках рассмотрения обращений в отношении ряда МФО выявлены случаи:

- изменения срока возврата займа, не соответствующего положениям закона;
- отказа в предоставлении кредитных каникул по основаниям, не предусмотренным законом;
- несоблюдения предусмотренного законом порядка начисления процентов в течение льготного периода.

Выявленные нарушения не носят массового характера. Банк России принял меры по их устранению и корректировке, вопросы поставлены на оперативный контроль.

Бюллетень подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг с использованием информации Департамента финансовой стабильности по данным на 03.11.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2020