



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 2 декабря.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 3094,7 тыс.¹ обращений/требований об изменении условий кредитного договора. С 19 ноября по 2 декабря получено 54,8 тыс. обращений против 57,0 тыс. с 4 по 18 ноября.
- За период с 20 марта по 2 декабря банками была проведена реструктуризация 1,7 млн кредитных договоров на общую сумму порядка 833 млрд рублей.
- Кредитные каникулы являлись действенным стимулом для банков активно реструктурировать задолженность населения в рамках собственных программ. После их отмены 30 сентября наблюдался плавный рост доли отказов в реструктуризации. Так, если с 10 по 23 сентября доля неудовлетворенных заявок от количества рассмотренных составляла 30,3%, то уже за следующие 14 дней она выросла до 37,4%. Рост продолжился и в последующие двухнедельные интервалы, достигнув максимума за период с 4 по 18 ноября – 43,0%. В текущем раунде мониторинга с 19 ноября по 2 декабря доля отказов впервые с момента окончания приема требований кредитных каникул снизилась, составив 38,1% от числа рассмотренных обращений. При этом она осталась выше уровня отказов в последнем раунде мониторинга, когда заявки на кредитные каникулы еще принимались (30,3% – с 10 по 23 сентября).
- По состоянию на 2 декабря из-за неподтверждения заемщиками факта снижения дохода в течение установленного законом срока системно значимыми кредитными организациями (СЗКО) аннулировано 34,6 тыс. требований о кредитных каникулах на общую сумму более 11 млрд рублей. Непосредственно за период с 19 ноября по 2 декабря СЗКО аннулировали всего 127 требований на 141,5 млн рублей. Доля обязательств, по которым после аннулирования кредитных каникул заемщики вернулись в первоначальный график платежей без просроченной задолженности, либо полностью погасили кредит, либо получили каникулы в рамках собственных программ банков, выросла до 80% против 75% по результатам предыдущего мониторинга (по оперативным данным СЗКО).

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



Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- По состоянию на 2 декабря поступило 37,8 тыс. обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Федеральным законом от 01.05.2019 № 76-ФЗ.
- За весь период мониторинга ипотечные каникулы фактически были предоставлены по 14,3 тыс. требований на сумму более 38 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет 99% от общего количества одобренных заявок.
- Отказы получены по 13,7 тыс. требований – по-прежнему в основном из-за непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации или превышения максимального размера кредита.

Реструктуризация задолженности юридических лиц²

- Согласно информации, полученной от 33 кредитных организаций, в период с 20 марта по 31 октября количество фактически реструктурированных ими кредитов юридических лиц (кроме субъектов МСП) превысило 7,4 тыс., объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 4,8 трлн руб., или 13,8% от совокупного портфеля банков (кроме субъектов МСП).

Реструктуризация задолженности субъектов МСП

- Согласно информации, полученной от 66 банков (включая все СЗКО), за период с 20 марта по 2 декабря число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 165,0 тыс. (на 18 ноября этот показатель составлял 160,9 тыс., в опросе приняли участие 65 банков).
- Таким образом, прирост числа заявок на реструктуризацию (4,1 тыс. за период с 19 ноября по 2 декабря) оказался выше показателя предыдущих двух недель (3,6 тыс.). Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП также увеличилось – за время, прошедшее с предыдущего раунда мониторинга, банками было проведено 1,2 тыс. реструктуризаций, тогда как за предыдущие две недели – менее 430.
- Такая динамика свидетельствует о том, что потребность субъектов МСП в реструктуризации кредитной задолженности сохраняется и может иметь тенденцию к усилению.
- В целом число фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП достигло 93,8 тыс., их доля в общем количестве одобренных заявок составила 90,0%.

² Информация обновляется ежемесячно.



- В связи с тем что 30 сентября срок подачи заявок на получение кредитных каникул истек, Банк России в целях оказания финансовой поддержки субъектам МСП рекомендовал кредиторам реструктурировать кредиты субъектов МСП в рамках собственных программ до 31 марта 2021 г. включительно (это относится и к новым, и к повторным реструктуризациям)³.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 824,1 млрд руб. против 818,7 млрд руб. на 18 ноября. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, остался на уровне 8,8 млн рублей.
- Количество обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП, находящихся на рассмотрении, существенно не изменилось по сравнению с предыдущим показателем и составило 11,8 тыс. (доля таких обращений в общем объеме поступивших заявок составила 7,2%).
- Согласно данным шести банков, формирующих свыше 60% суммарного портфеля кредитов субъектов МСП, за период с 20 марта по 25 ноября немногим более половины реструктурированных ими кредитов (50,4% от общего количества) пришлось на кредиты предприятиям оптовой и розничной торговли. В число трех отраслей с наибольшим числом реструктурированных кредитов входят также транспортировка и хранение (16,8%) и деятельность гостиниц и предприятий общественного питания (9,9%). По объему ссудной задолженности лидирует деятельность по операциям с недвижимым имуществом, на которую приходится 45,6% от общего объема проведенных реструктуризаций, на втором месте – предприятия торговли (17,4%), на третьем – гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,7%).

Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 19 ноября по 2 декабря количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 11,5 тыс.⁴, что на 0,6% меньше, чем за период с 4 по 18 ноября.
- За отчетный период наибольший объем всех обработанных жалоб – 62,1% – пришелся на кредитные организации. В отношении субъектов страхового дела было получено 15,9% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 10,4%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 23,6% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 7,9%, ОСАГО – 11,6%, деятельности МФО по предоставлению займов – 9,4%.

³ Выступление Председателя Банка России Э.С. Набиуллиной на Съезде лидеров «ОПОРЫ РОССИИ» 3 декабря 2020 года.

⁴ Оперативные данные.



- Наибольшее количество жалоб поступило в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (10,8% всех обработанных жалоб – так же, как за предыдущий отчетный период).
- Удельный вес второй по количеству поступающих жалоб тематики – «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» – составил 9,0% в общем объеме обработанных жалоб. Доля жалоб, относящихся к новым темам, возникшим в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, снизилась до 30,1% от общего количества жалоб на проблемы с погашением (против 34,9% за период с 4 по 18 ноября).
- Количество жалоб на отказ в предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ сократилось до минимального уровня – за отчетный период доля этой тематики составила 1,2% от числа жалоб на проблемы с погашением (еще 0,9% пришлось на жалобы по поводу отмены ранее предоставленных кредитных каникул в связи с неподтверждением снижения дохода заемщика).
- На долю других жалоб, касающихся реструктуризации кредитов в связи с пандемией коронавируса, пришлось: в отношении потребительских кредитов – 12,2% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; ипотечных кредитов – 8,6%; кредитов юридических лиц – 5,4%.
- Другими наиболее заметными тематиками жалоб остаются навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (8,3% от общего количества обработанных жалоб) и неверное применение коэффициента бонус-малус (7,8%).
- За период с 19 ноября по 2 декабря в колл-центр Банка России поступило 8,4 тыс. звонков, что на 8% меньше, чем за предыдущий отчетный период с 5 по 18 ноября.
- Наибольшее количество звонков связано с запросом статуса обращения (6,4% от общего объема).

Выявленные нарушения и недобросовестные практики в деятельности кредитных организаций и МФО

В результате анализа поступающих обращений в отношении кредитных организаций были выявлены случаи:

- отказа в предоставлении кредитных каникул по основаниям, не предусмотренным законом;
- несоблюдения срока рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул;
- превышения срока рассмотрения документов, направленных в целях подтверждения снижения дохода;



- некорректного подхода к определению соответствия кредитного договора с лимитом кредитования установленному законодательством условию о максимальном размере кредита;
- неустановления кредитных каникул в случае ненаправления заемщику уведомлений об отказе или удовлетворении требования;
- установления периода кредитных каникул, отличного от указанного в требовании;
- установления даты начала кредитных каникул, отличной от указанной в требовании;
- предъявления требования о досрочном исполнении обязательств по кредитному договору в период действия кредитных каникул.

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.

Выявленные нарушения и недобросовестные практики 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 02.12.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2020