



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 2020 года по 27 января 2021 года.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков получено 3277,2 тыс. обращений об изменении условий кредитного договора. С 30 декабря 2020 года по 27 января 2021 года поступило 73,7 тыс. заявок. По сравнению с показателем за период с 2 по 29 декабря 2020 года их число снизилось на 32,2%, в том числе из-за новогодних каникул. Основной объем заявок на реструктуризацию пришелся на потребительские кредиты – около 64% от всех заявлений.
- По состоянию на 27 января банками рассмотрено 98,7% поступивших заявок граждан. Одобрено 1961,5 тыс. обращений, или примерно 61% от рассмотренных. Отказы получены в 1273,0 тыс. случаев.
- За период с 20 марта 2020 года по 27 января 2021 года банками проведена реструктуризация 1,8 млн кредитных договоров на общую сумму свыше 875 млрд рублей.
- По причине неподтверждения заемщиками факта снижения дохода в течение установленного законом срока по состоянию на 27 января системно значимыми кредитными организациями (СЗКО) аннулировано 35 тыс. требований кредитных каникул на общую сумму 11,7 млрд рублей. При этом темпы аннулирования кредитных каникул продолжают снижаться. Так, с 30 декабря 2020 года по 27 января 2021 года СЗКО аннулировали всего 55 требований примерно на 62 млн руб. против 174 требований на сумму 169 млн руб. за декабрь 2020 года. 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, составляет порядка 78% (по оперативным данным СЗКО).

Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- По состоянию на 27 января 2021 года поступило 40,7 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 15,3 тыс. заявлений на сумму 40,6 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет более 90% от общего количества одобренных заявок.
- Отказы получены по 14,5 тыс. требований, в основном из-за непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации или превышения максимального размера кредита.

Реструктуризация задолженности юридических лиц¹

- Согласно информации, полученной от 33 крупнейших банков, включая 12 СЗКО, в период с 20 марта 2020 года по 1 января 2021 года объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 5,4 трлн руб., или 15,2% от совокупного портфеля обследуемых банков (кроме субъектов малого и среднего предпринимательства, МСП).

Реструктуризация задолженности субъектов МСП

- Согласно информации, полученной от 66 банков (включая все СЗКО), за период с 20 марта 2020 года по 27 января 2021 года число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 182,6 тыс. (на 29 декабря 2020 года этот показатель составлял 171,0 тыс., в опросе принимали участие те же банки).
- Прирост числа обращений за реструктуризацией – 11,6 тыс. за период с 30 декабря 2020 года по 27 января 2021 года против 6,0 тыс. за предыдущие четыре недели – обусловлен главным образом единовременным отражением одним из крупных банков не учтенных ранее заявок на реструктуризацию кредитов в рамках собственных программ. Без учета этого фактора число поступивших заявок с 30 декабря 2020 года по 27 января 2021 года составило бы 3,2 тысячи.
- Общее количество проведенных реструктуризаций составило 95,8 тыс., увеличившись менее чем на 1 тыс., их доля в суммарном количестве одобренных заявок осталась на уровне 90%.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам достиг 867,5 млрд руб. против 853,5 млрд руб. на 29 декабря 2020 года. Прирост данного показателя с 30 декабря по 27 января оказался в 2,1 раза меньше, чем за четыре предшествующие недели. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, составил 9,1 млн рублей.
- Количество обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП, находящихся на рассмотрении, составило 12,5 тыс. против 11,6 тыс. по итогам предыдущего раунда мониторинга.

¹ Информация обновляется ежемесячно.



- Согласно информации, полученной от шести банков, формирующих более 60% суммарного портфеля кредитов субъектам МСП, за период с 20 марта 2020 года по 27 января 2021 года 50,2% от общего количества реструктурированных этими банками кредитов пришлось на кредиты, выданные предприятиям оптовой и розничной торговли. На втором месте – транспортировка и хранение (16,7% реструктурированных кредитов), на третьем – деятельность гостиниц и предприятий общественного питания (9,9%). В свою очередь, наибольший объем ссудной задолженности приходится на кредиты предприятий, занимающихся операциями с недвижимым имуществом (45,3% от общего объема проведенных реструктуризаций), затем следуют предприятия торговли (17,3%), гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,6%).

Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 31 декабря 2020 года по 27 января 2021 года количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 18,5 тыс.², что на 30,1% меньше, чем за период с 3 по 30 декабря 2020 года³.
- Основной объем всех обработанных жалоб пришелся на кредитные организации (60,3%). В отношении субъектов страхового дела было получено 13,6% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 13,3%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 22,3% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 7,1%, исполнительного производства – 4,6%, ОСАГО – 10,4%, деятельности МФО по предоставлению займов – 10,7%.
- В разрезе тематик наибольшее количество жалоб получено в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (12,0% от всех обработанных жалоб).
- Удельный вес второй по количеству поступающих жалоб тематики – «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» – составил 8,1% в общем объеме обработанных жалоб.
- Доля жалоб, относящихся к новым, возникшим в условиях пандемии коронавирусной инфекции тематикам, снизилась до 18,7% от общего количества жалоб на проблемы с погашением (в декабре 2020 года этот показатель находился на уровне около 28%). Из них на долю жалоб, касающихся реструктуризации кредитов (включая жалобы на отказ в предоставлении кредитных каникул либо аннулирование ранее предоставленных кредитных каникул), пришлось: в отношении потребительских кредитов – 7,1% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; ипотечных кредитов – 5,4%; кредитов юридических лиц – 4,8%.

² Оперативные данные.

³ Динамика обусловлена в том числе большим количеством праздничных дней в январе.



- Другими наиболее заметными тематиками жалоб остаются навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (7,2% от общего количества обработанных жалоб) и неверное применение коэффициента бонус-малус (7,1%). Кроме того, 4,6% обработанных жалоб касаются мошенничества (включая такие проблемы, как социальная инженерия, кибермошенничество, утечка персональных данных и др.).
- За период с 31 декабря 2020 года по 27 января 2021 года в колл-центр Банка России поступило 13,8 тыс. звонков, что на 20% меньше, чем за предыдущий отчетный период с 3 по 30 декабря 2020 года.
- Наибольшее количество звонков связано с запросом предоставления информации о кредитной организации (6,4% от общего объема).

Бюллетень подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг с использованием информации, предоставленной Службой текущего банковского надзора по данным на 27.01.2021.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2021