



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 7 октября.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 2876,7 тыс.¹ обращений/требований об изменении условий кредитного договора. Тенденция к сокращению количества заявлений сохраняется, и за период с 24 сентября по 7 октября было получено 54 тыс. заявок против 63 тыс. с 10 по 23 сентября.
- По состоянию на 7 октября банками рассмотрено 98,1% поступивших заявлений граждан, или 2821,4 тысячи. Удовлетворено 1729,1 тыс. обращений. Процент одобренных заявок остается высоким – 61,3% от рассмотренных. Отказы получены по 1092,3 тыс. заявок.
- За период с 20 марта по 7 октября банками была проведена реструктуризация 1,6 млн кредитных договоров на общую сумму более 778 млрд рублей.

Обращения по поводу предоставления кредитных каникул

- 30 сентября истек срок подачи заявлений об изменении условий кредитного договора в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 03.04.2020 № 106-ФЗ (далее – Закон № 106-ФЗ). Однако некоторое количество требований о предоставлении кредитных каникул продолжает поступать. В случае обращения заемщиков в период с 1 октября по 31 декабря 2020 года Банк России рекомендовал² кредиторам проводить реструктуризацию кредитных договоров на условиях, предусмотренных собственными программами.
- Если по кредитному договору (договору займа) уже был предоставлен льготный период в соответствии с Законом № 106-ФЗ или проведена реструктуризация в рамках собственных программ кредитора, то заемщик в период с 1 октября по 31 декабря 2020 года может повторно обратиться за реструктуризацией этого кредита (займа) в связи со снижением своего дохода до уровня, не позволяющего ему исполнять обязательства по потребительскому кредиту (займу), и (или) или

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

² Информационное письмо от 30.09.2020 № ИН-06-59/142 «О реструктуризации кредитов (займов), предоставленных физическим лицам».



в случае подтверждения у него (членов семьи) COVID-19. Кредиторам рекомендовано предоставлять возможность реструктуризации таких кредитов (займов) на срок до 3 месяцев с даты обращения заемщика с соответствующим заявлением.

- Если в период с 1 октября по 31 декабря 2020 года заемщик впервые обращается к кредитору за реструктуризацией по кредитному договору (договору займа) в связи со снижением своего дохода и (или) или в случае подтверждения у него (членов семьи) COVID-19, кредиторам рекомендовано предоставлять возможность реструктуризации в рамках собственных программ. Период реструктуризации в этом случае определяется в ходе переговоров заемщика с кредитором с учетом прогнозируемого срока восстановления доходов заемщика.
- Всего за период действия данной меры поддержки граждан, оказавшихся в сложной ситуации из-за распространения коронавирусной инфекции, банками было получено 388,1 тыс. требований о предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ, или 13,5% общего объема обращений.
- За период с 3 апреля по 7 октября кредитные каникулы фактически были предоставлены по 159,5 тыс. требований на сумму 78,5 млрд рублей.
- Сокращение по сравнению с предыдущими мониторингами количества фактически проведенных кредитных каникул связано с аннулированием части каникул в связи с неподтверждением заемщиками факта снижения дохода в течение установленного законом срока. Так, системно значимыми банками по состоянию на 7 октября по этой причине было аннулировано более 29 тыс. требований о кредитных каникулах на общую сумму около 10 млрд рублей.
- Доля удовлетворенных требований о предоставлении кредитных каникул в соответствии с Законом № 106-ФЗ по ипотечным кредитам составила 70,9% от рассмотренных заявок; потребительским кредитам, заемщиками по которым являются физические лица, – 45,5%; кредитным картам – 57,7%; автокредитам – 24,0%.

Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- По состоянию на 7 октября поступило 34,0 тыс. обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Федеральным законом от 01.05.2019 № 76-ФЗ. Банками было удовлетворено 49,4% рассмотренных заявок, или 12,5 тысячи. Отказы получены по 12,8 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 7 октября ипотечные каникулы фактически были предоставлены по 12,4 тыс. требований на сумму примерно 34 млрд рублей.

Реструктуризация задолженности юридических лиц

- Согласно информации, полученной от 11 системно значимых кредитных организаций (СЗКО), в период с 20 марта по 25 сентября количество фактически ре-



структурированных ими кредитов юридических лиц (кроме субъектов малого и среднего предпринимательства, МСП) превысило 5,7 тыс., объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 4,2 трлн руб.³, или 12,9% от совокупного портфеля СЗКО (кроме субъектов МСП).

Реструктуризация задолженности субъектов МСП

- Согласно информации, полученной от 65 банков (включая все СЗКО), за период с 20 марта по 7 октября число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 148,3 тыс. (на 23 сентября этот показатель составлял 143,0 тыс., в опросе приняли участие те же 65 банков).
- Прирост числа обращений за реструктуризацией произошел в первую очередь за счет увеличения заявок на получение кредитных каникул. Прежде всего это обусловлено решением субъектов МСП воспользоваться последними днями действия программы, предусмотренной ст. 7 Закона №106-ФЗ. При этом обращения за кредитными каникулами продолжили поступать в банки и после 30 сентября. В целях оказания финансовой поддержки субъектам МСП Банк России рекомендовал⁴ 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.
- Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП составило 91,4 тыс., их доля в общем количестве одобренных заявок выросла до 90,2%.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 792,4 млрд рублей против 777,0 млрд рублей на 23 сентября. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, остался на уровне 8,7 млн рублей.
- В настоящее время 7,9 тыс. обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП находятся на рассмотрении (решение пока не принято). Доля таких обращений в общем объеме поступивших заявок составляет 5,3%.

Обращения по поводу предоставления кредитных каникул субъектам МСП

- Количество обращений по поводу предоставления субъектам МСП кредитных каникул за период с 20 марта по 7 октября выросло до 101,1 тыс. (против

³ Данные мониторинга скорректированы в сторону уменьшения объема реструктурированных кредитов на 268,4 млрд руб. с целью устранения двойного учета реструктурированной задолженности одним из банков. Это привело к снижению объема реструктурированной задолженности и, соответственно, доли реструктуризаций от совокупного портфеля.

⁴ Информационное письмо от 30.09.2020 № ИН-06-59/141 «О реструктуризации кредитов (займов) субъектам МСП».



96,8 тыс. на 23 сентября), их доля в общем количестве поступивших обращений составила 68,2%.

- По 60,5 тыс. обращений о предоставлении кредитных каникул заключены договоры, объем ссудной задолженности по проведенным реструктуризациям составил 138,1 млрд рублей – около 31% суммарного объема ссудной задолженности субъектов МСП из отраслей, входящих в перечень наиболее пострадавших (согласно постановлению Правительства Российской Федерации №434 от 3 апреля 2020 г.).
- На рассмотрении на данный момент находится 5,3 тыс. обращений по поводу кредитных каникул.

Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 24 сентября по 7 октября количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 11,0 тыс., что на 3,9% меньше, чем за период с 10 по 23 сентября.
- За отчетный период наибольший объем всех обработанных жалоб – 59,7% – пришелся на кредитные организации. В отношении субъектов страхового дела было получено 15,6% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 10,5%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 25,2% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 8,1%, ОСАГО – 12,5%, деятельности МФО по предоставлению займов – 9,4%.
- В разрезе тематик наибольшая доля в общем количестве обработанных жалоб пришлась на вопросы, связанные с взысканием просроченной задолженности (13,3%).
- Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование) остаются на втором месте, удельный вес данной тематики в общем объеме обработанных жалоб составил 9,3%. На новые тематики, возникшие в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, пришлось 42,9% от общего количества жалоб на проблемы с погашением, тогда как за предыдущие две недели этот показатель составлял 50,0%.
- Доля жалоб на отказ в предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ за отчетный период снизилась до 2,5% от числа жалоб на проблемы с погашением, еще 4,0% 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 – 17,4% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; кредитов юридических лиц – 9,4%; ипотечных кредитов – 7,7%.



- Другими наиболее заметными тематиками жалоб остаются неверное применение коэффициента бонус-малус (8,6% от общего количества обработанных жалоб) и навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (6,4%).
- За период с 24 сентября по 7 октября в колл-центр Банка России поступило 8,1 тыс. звонков, что на 2% больше, чем за предыдущий отчетный период с 10 по 23 сентября.
- Наибольшее количество звонков связано с запросом статуса обращения (8,15% 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 по основанию, не предусмотренному законом (в связи с непредставлением заемщиком одновременно с требованием документов, подтверждающих снижение дохода).

В рамках рассмотрения обращений в отношении ряда МФО выявлены случаи:

- несоблюдения срока рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул;
- оставления без рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул;
- ненаправления заемщику уточненного графика платежей.

Выявленные нарушения не носят массового характера. Банк России принял меры по их устранению, 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 07.10.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2020