



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 18 ноября.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 3040 тыс.¹ обращений/требований об изменении условий кредитного договора. За период с 4 по 18 ноября было получено 57 тыс. обращений.
- В связи с тем, что 30 сентября закончился срок подачи заявлений на кредитные каникулы, банки рассматривают поступающие требования кредитных каникул, датированные числами после 30 сентября, в рамках собственных программ реструктуризации, следуя рекомендациям, изложенным в информационном письме Банка России от 30.09.2020 № ИН-06-59/142 «О реструктуризации кредитов (займов), предоставленных физическим лицам».
- За период с 20 марта по 18 ноября банками была проведена реструктуризация 1,7 млн кредитных договоров на общую сумму свыше 820 млрд рублей.
- По состоянию на 18 ноября из-за неподтверждения заемщиками факта снижения дохода в течение установленного законом срока системно значимыми кредитными организациями (СЗКО) аннулировано свыше 34 тыс. требований о кредитных каникулах на общую сумму более 11 млрд рублей. Сформировавшаяся тенденция к замедлению темпов аннулирования кредитных каникул, являющаяся в том числе результатом взаимодействия Банка России с крупнейшими кредиторами, сохранилась и в рассматриваемом периоде. Среди кредитов, 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 75% (по оперативным данным СЗКО).

Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- По состоянию на 18 ноября поступило 36,9 тыс. обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Федеральным законом от 01.05.2019 № 76-ФЗ.

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



- За период с 20 марта по 18 ноября ипотечные каникулы фактически были предоставлены по 13,9 тыс. требований на сумму 37,4 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет 99,8% от общего количества одобренных заявок.
- Отказы получены по 13,6 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 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

- По информации, полученной от 65 банков (включая все СЗКО), за период с 20 марта по 18 ноября число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 160,9 тыс. (на 3 ноября этот показатель составлял 157,3 тыс., в опросе приняли участие те же 65 банков).
- Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП увеличилось на 427 ед. по сравнению с показателем 3 ноября и достигло 92,6 тыс. (доля в общем количестве одобренных заявок осталась на уровне 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 818,7 млрд руб. против 811,7 млрд руб. на 3 ноября. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, составил 8,8 млн рублей.
- Количество обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП, находящихся на рассмотрении, осталось практически неизменным и соста-

² Информация обновляется ежемесячно.



вило 11,7 тыс. против 11,5 тыс. двумя неделями ранее (доля таких обращений в общем объеме поступивших заявок составила 7,3%).

Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 4 по 18 ноября количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 11,3 тыс., что на 7,4% больше, чем за период с 22 октября по 3 ноября³.
- За отчетный период наибольший объем всех обработанных жалоб – 62,0% – пришелся на кредитные организации. В отношении субъектов страхового дела было получено 15,0% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 10,5%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 23,9% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 8,1%, ОСАГО – 11,4%, деятельности МФО по предоставлению займов – 9,1%.
- Наибольшее количество жалоб поступило в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности, хотя доля данной тематики в общем количестве обработанных жалоб постепенно снижается (10,8% против 12,6% за предыдущий отчетный период).
- Удельный вес второй по количеству поступающих жалоб тематики – «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» – составил 8,9% в общем объеме обработанных жалоб. Доля жалоб, относящихся к новым, возникшим в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, тематикам, снизилась до 34,9% от общего количества жалоб на проблемы с погашением (за период с 22 октября по 3 ноября она составила 35,7%).
- Продолжает поступать небольшое количество жалоб на отказ в предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ – за отчетный период доля этой тематики составила 2,5% от числа жалоб на проблемы с погашением (еще 0,8% 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 – 13,4% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; ипотечных кредитов – 8,2%; кредитов юридических лиц – 6,4%.
- Другими наиболее заметными тематиками жалоб остаются навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (8,6% от общего количества обработанных жалоб) и неверное применение коэффициента бонус-малус (7,5%).

³ Предыдущий период на один день короче отчетного из-за нерабочего дня 4 ноября.



- За период с 5 по 18 ноября в колл-центр Банка России поступило 9,1 тыс. звонков, что на 21% больше, чем за предыдущий отчетный период – с 22 октября по 4 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 кредитной организации были выявлены случаи:

- несоблюдения срока рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул;
- некорректного подхода к определению соответствия кредитного договора с лимитом кредитования установленному законодательством условию о максимальном размере кредита;
- ошибочного информирования о факте отказа в предоставлении кредитных каникул.

В рамках рассмотрения обращений в отношении ряда МФО выявлены случаи:

- несоблюдения предусмотренного законом порядка начисления процентов в течение льготного периода;
- установления даты начала кредитных каникул, отличной от указанной в требовании.

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 18.11.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2020