



## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

# ДИНАМИКА РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТОВ НАСЕЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

### **Реструктуризация задолженности физических лиц**

- Банк России провел опрос 74 кредитных организаций о результатах их работы по реструктуризации задолженности граждан за период с 20 марта 2020 года по 30 июня 2021 года.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков получено 3682 тыс. обращений об изменении условий кредитного договора. С 27 мая по 30 июня 2021 года поступило 80,9 тыс. заявок. Рост числа обращений на 22,3% по сравнению с предыдущим раундом мониторинга (с 29 апреля по 26 мая 2021 года) связан с двумя факторами. Во-первых, с большим количеством нерабочих дней в мае; во-вторых, с более продолжительным периодом последнего раунда мониторинга. При этом можно отметить, что число полученных заявок в июне примерно совпадает с апрельским показателем (79,7 тыс.).
- По состоянию на 30 июня 2021 года рассмотрено примерно 99% обращений. Одобрено 2148,4 тыс. заявлений, или 59% от рассмотренных. Отказы получены в 1493,9 тыс. случаев.
- Банками проведена реструктуризация примерно 2 млн кредитных договоров. Общее количество проведенных реструктуризаций за июнь 2021 года составило 31,9 тыс. (за май этот показатель равнялся 33,7 тыс. заявок).
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам достиг 954,2 млрд рублей. Прирост данного показателя с 27 мая по 30 июня 2021 года составил 13,8 млрд руб. против 13,1 млрд руб. за период с 29 апреля по 26 мая 2021 года.

### **Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул**

- По состоянию на 30 июня 2021 года поступило 47,8 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 18,3 тыс. заявлений на сумму 47,3 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет 89,2% от одобренных заявок.
- Отказы получены по 18 тыс. требований, в основном из-за непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации или превышения максимального размера кредита.



## Реструктуризация задолженности юридических лиц<sup>1</sup>

- Согласно информации, полученной от 33 крупнейших банков, включая 12 системно значимых кредитных организаций (СЗКО), в период с 20 марта 2020 года по 31 мая 2021 года объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 6,1 трлн руб., или 16,6% 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 30 июня 2021 года число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 202,8 тыс. (рост на 2,2% по сравнению с показателем на 26 мая, когда он составлял 198,4 тыс.). В июне в банки поступило 4,4 тыс. обращений против 2,3 тыс. в мае<sup>2</sup> и 4,3 тыс. в апреле.
- Общее число проведенных реструктуризаций достигло 101,4 тыс., увеличившись на 0,8% по сравнению с показателем предыдущего раунда мониторинга. В июне было проведено свыше 0,8 тыс. реструктуризаций против 0,5 тыс. в мае. Доля проведенных заявок в суммарном количестве одобренных не изменилась и осталась на уровне 97,0%.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 936,2 млрд рублей. За месяц было проведено реструктуризаций на сумму 10,8 млрд рублей. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, остался прежним – 9,2 млн рублей.
- Согласно информации, полученной от шести банков, формирующих более 60% суммарного портфеля кредитов субъектов МСП, за период с 20 марта 2020 года по 30 июня 2021 года половина от общего количества реструктурированных этими банками кредитов пришлась на кредиты, выданные предприятиям оптовой и розничной торговли. Доля кредитов, выданных предприятиям, занимающимся транспортировкой и хранением, составила 16,6%; предприятиям, работающим в сфере общественного питания и гостиничного бизнеса, – 9,6%. В свою очередь, наибольший объем ссудной задолженности пришелся на кредиты предприятий, занимающихся операциями с недвижимым имуществом (45,9% общего объема проведенных реструктуризаций), на втором месте – предприятия оптовой и розничной торговли (16,8%), на третьем – гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,5%).

<sup>1</sup> Информация обновляется ежемесячно.

<sup>2</sup> Динамика связана в том числе с большим количеством нерабочих дней в мае.



## Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 27 мая по 30 июня 2021 года количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 34,2 тыс.<sup>3</sup>, что на 40,0% больше, чем за период с 29 апреля по 26 мая<sup>4</sup>.
- Основной объем всех обработанных жалоб пришелся на кредитные организации (54,2%). В отношении субъектов страхового дела было получено 16,1% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 18,3%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 18,5% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 4,9%, ОСАГО – 10,0%, деятельности МФО по предоставлению займов – 14,4%.
- В разрезе тематик больше всего жалоб поступило в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (10,4% от общего количества обработанных жалоб). На «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» и «Навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов» пришлось 8,7 и 6,7% всех обработанных жалоб соответственно. Помимо этого, 5,8% обработанных жалоб касалось неверного применения коэффициента бонус-малус, 5,3% – мошенничества (включая такие проблемы, как социальная инженерия, кибермошенничество, утечка персональных данных и др.), 2,9% – неправомерного списания денежных средств.
- В структуре жалоб на проблемы с погашением наибольшая доля (27,0%) связана с нехваткой денежных средств для выплат по потребительскому кредиту и/или просьбой провести реструктуризацию такого кредита. В свою очередь, доля новых тематик, возникших в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, составила всего 6,3% от общего числа жалоб на проблемы с погашением. В том числе удельный вес жалоб, касающихся реструктуризации кредитов, составил: в отношении потребительских кредитов – 2,3% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; кредитов юридических лиц – 2,2%; ипотечных кредитов – 1,3%.
- За период с 27 мая по 30 июня 2021 года в колл-центр Банка России поступило 21,9 тыс. звонков, что на 3% больше, чем за предыдущий отчетный период с 22 апреля по 26 мая 2021 года.
- Наиболее часто встречающаяся тематика звонков – «Мошенничество от имени Банка России» (11,7% от общего объема).

<sup>3</sup> Оперативные данные.

<sup>4</sup> Динамика связана в том числе с большим количеством нерабочих дней в мае.



---

Бюллетень подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг по данным на 30.06.2021 с использованием информации, предоставленной Службой текущего банковского надзора.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

© Центральный банк Российской Федерации, 2021