



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 26 мая 2021 года.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков получено 3601,1 тыс. обращений об изменении условий кредитного договора. С 29 апреля по 26 мая 2021 года поступило 66,1 тыс. заявок. Снижение числа обращений на 17% по сравнению с предыдущим раундом мониторинга (с 1 по 28 апреля 2021 года) в значительной степени связано с продолжительными майскими праздниками.
- По состоянию на 26 мая 2021 года рассмотрено примерно 99% обращений. Одобрено 2109,4 тыс. заявлений, или свыше 59% от рассмотренных. Отказы получены в 1453 тыс. случаев.
- Общее количество проведенных реструктуризаций увеличилось на 1,8%, или на 33,7 тыс., по сравнению с показателем на 28 апреля 2021 года и составило свыше 1,9 млн (в апреле 2021 года было проведено 37,4 тыс. заявок).
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам достиг 940,4 млрд рублей. Прирост данного показателя с 29 апреля по 26 мая 2021 года составил 13,1 млрд руб. против 12,9 млрд руб. за период с 1 по 28 апреля 2021 года.

Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- По состоянию на 26 мая 2021 года поступило 46,6 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 17,8 тыс. заявлений на сумму 46,4 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет почти 90% от одобренных заявок.
- Отказы получены по 17,6 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 системно значимых кредитных организаций (СЗКО), в период с 20 марта 2020 года

¹ Информация обновляется ежемесячно.



по 30 апреля 2021 года объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 5,7 трлн руб., или 15,8% 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 26 мая 2021 года число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 198,4 тыс. (на 1,2% больше, чем на 28 апреля 2021 года, когда этот показатель составлял 196,1 тыс.). В мае 2021 года банками получено 2,3 тыс. обращений против 4,3 тыс. в апреле 2021 года².
- Общее количество проведенных реструктуризаций достигло 100,6 тыс., увеличившись на 0,5% по сравнению с показателем предыдущего раунда мониторинга. За май 2021 года было проведено немногим более 0,5 тыс. реструктуризаций – вдвое меньше, чем в апреле 2021 года. Доля проведенных заявок в суммарном количестве одобренных осталась на уровне 97,0%.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам достиг 925,3 млрд руб., увеличившись за месяц на 7,6 млрд рублей. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, не изменился по сравнению с показателем, зафиксированным в конце апреля 2021 года, и составил 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 26 мая 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 (46,0% общего объема проведенных реструктуризаций), на втором месте – предприятия оптовой и розничной торговли (16,8%), на третьем – гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,5%).

Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 29 апреля по 26 мая 2021 года количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 24,4 тыс.³, что на 23,8% меньше, чем за период с 1 по 28 апреля 2021 года.

² Динамика связана в том числе с большим количеством нерабочих дней в мае.

³ Оперативные данные.



- 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) – 19,6%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 19,9% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 5,1%, ОСАГО – 10,4%, деятельности МФО по предоставлению займов – 15,6%.
- Наибольшее количество жалоб получено в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (12,4% от общего количества обработанных жалоб). На тематики «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» и «Навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов» пришлось 9,3 и 7,0% всех обработанных жалоб соответственно. Кроме этого, 6,0% обработанных жалоб касалось неверного применения коэффициента бонус-малус, 4,9% – мошенничества (включая такие проблемы, как социальная инженерия, кибермошенничество, утечка персональных данных и др.), 4,0% – неправомерного списания денежных средств.
- В структуре жалоб на проблемы с погашением доля новых тематик, возникших в условиях пандемии коронавирусной инфекции, составила менее 10%. При этом удельный вес жалоб, касающихся реструктуризации кредитов, составил: в отношении кредитов юридических лиц – 4,8% от общего количества жалоб на проблемы с погашением (в основном это жалобы, связанные с предоставлением субъектам МСП кредитов на возобновление деятельности под 2% с возможностью списания долга); потребительских кредитов – 2,8%; ипотечных кредитов – 1,3%.
- За период с 29 апреля по 26 мая 2021 года в колл-центр Банка России поступило 16,2 тыс. звонков, что на 17% меньше, чем за предыдущий отчетный период с 1 по 28 апреля 2021 года.
- Наиболее часто встречающаяся тематика звонков – «Мошенничество от имени Банка России» (9,1% от общего объема).

Бюллетень подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг по данным на 26.05.2021 с использованием информации, предоставленной Службой текущего банковского надзора.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2021