



## 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 15 июля.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 2 413,4\* тыс. обращений / требований об изменении условий кредитного договора.
- По состоянию на 15 июля банками рассмотрено 2 324,2 тыс. заявлений граждан, что составляет более 96% общего объема требований. Доля одобренных требований сохранилась примерно на уровне прошлого мониторинга – 61,6% от рассмотренных. Удовлетворено 1 431,4 тыс. заявлений о реструктуризации кредитов, отказано – по 892,9 тыс. заявлений.
- Несколько сократилось количество требований, находящихся на рассмотрении в банках, – на 13,6%, до 89,1 тыс., из них 54,3% составляют заявки по потребительским кредитам физических лиц; 18,5% – по кредитным картам; 22,7% – по ипотечным кредитам; 3% – по автокредитам.
- За период с 20 марта по 15 июля банками была проведена реструктуризация кредитных договоров на общую сумму 665,9 млрд рублей.

### Обращения по поводу предоставления кредитных каникул

- По состоянию на 15 июля банками получено 359,2 тыс. обращений о предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ, или 14,9% общего объема требований. За период с 1 по 15 июля количество поступивших заявлений составило порядка 12 тыс. (с 18 по 30 июня – 14 тыс.). По потребительским кредитам, заемщиками по которым являются физические лица, получено 157,6 тыс. требований; по кредитным картам – 100,8 тыс.; ипотечным кредитам – 72,7 тыс.; автокредитам – 25,7 тысячи.
- Банками было удовлетворено 219,1 тыс. заявлений (нарастающим итогом), или 64,4% от всех рассмотренных в рамках Закона № 106-ФЗ (по результатам прошлого мониторинга – 64,6%). Было отказано по 120,9 тыс. требований о предоставлении кредитных каникул, в 60,9% случаев – по причине превышения максимального размера кредита.

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



- По ипотечным кредитам положительное решение о предоставлении кредитных каникул в соответствии с Законом № 106-ФЗ принято по 55 тыс. заявок, что составляет 80,2% от рассмотренных; по потребительским кредитам, заемщиками по которым являются физические лица, – по 89,5 тыс. заявок, или в 60,6% случаев; по кредитным картам – по 66,7 тыс. обращений, или в 69,2% случаев; по автокредитам – по 6,6 тыс. обращений, или в 26,2% случаев. Процент одобрения заявок по всем категориям кредитов сохранился примерно на уровне предыдущего мониторинга.
- За период с 20 марта по 15 июля банками была проведена реструктуризация кредитных договоров в рамках Закона № 106-ФЗ на сумму около 92 млрд рублей.

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

- Обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Законом № 76-ФЗ поступило 26,6 тысячи. Банками было удовлетворено 50% рассмотренных заявок, или 9,2 тысячи. Причинами отказов в основном были непризнание нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации и превышение максимального размера кредита. На рассмотрении находится 8,2 тыс. заявлений.

#### **Реструктуризация задолженности юридических лиц**

- Согласно информации, полученной от 11 системно значимых кредитных организаций, в период с 20 марта по 10 июля количество фактически реструктурированных ими кредитов юридических лиц (кроме субъектов МСП) превысило 2,8 тыс., объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 3,5 трлн руб., или 11% от совокупного портфеля СЗКО (кроме субъектов МСП).

#### **Реструктуризация задолженности субъектов МСП**

- Согласно информации, полученной от 62 банков (включая все системно значимые кредитные организации), за период с 20 марта по 15 июля число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 137,2 тыс. (на 30 июня этот показатель составлял 135,5 тыс.).
- Тенденция к замедлению темпов прироста заявок сохраняется – за период с 1 по 15 июля поступило около 1,7 тыс. обращений за реструктуризацией, тогда как за предыдущие две недели этот показатель составлял 2,1 тысячи.
- Количество одобренных обращений за отчетный период составило 95,6 тыс. (74% от числа рассмотренных). Процент одобрения заявок к рассмотренным обращениям продолжает оставаться на стабильно высоком уровне – около 70–80%.



- Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП достигло 85,1 тыс., их доля в общем количестве одобренных заявок выросла до 89% (на 30 июня она составляла 87,1%).
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 694,3 млрд руб. против 666,1 млрд руб. на 30 июня. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящейся на один реструктурированный кредит, составил 8,2 млн руб., практически не изменившись по сравнению с прошлым мониторингом.
- В настоящее время 7,9 тыс. обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП находятся на рассмотрении (решение пока не принято). Доля обращений, находящихся на рассмотрении, – 5,8% от всего поступивших.

#### **Обращения по поводу предоставления кредитных каникул субъектам МСП**

- Количество обращений по поводу предоставления субъектам МСП кредитных каникул (ст. 7 Закона № 106-ФЗ) за период с 20 марта по 15 июля составило 88,3 тыс. (против 87,6 тыс. на 30 июня). Их доля в общем количестве поступивших заявок остается примерно на уровне 65%.
- Сохраняется тенденция к замедлению темпов прироста заявок в рамках кредитных каникул (ст. 7 Закона №106-ФЗ) – за период с 1 по 15 июля поступило 730 обращений за реструктуризацией, тогда как за предыдущие две недели этот показатель составлял около 1,3 тысячи.
- Банками одобрено 61,8 тыс. обращений (73,5% от рассмотренных). На рассмотрении на данный момент находится 4,2 тыс. обращений по поводу кредитных каникул.
- По 54,9 тыс. обращений о кредитных каникулах заключены договоры (на 30 июня – 54,3 тыс.). Объем ссудной задолженности по проведенным реструктуризациям составил 124,1 млрд руб. – примерно 32% суммарного объема ссудной задолженности субъектов МСП из отраслей, входящих в перечень наиболее пострадавших (согласно Постановлению Правительства РФ №434 от 3 апреля 2020 г.).

#### **Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг**

- За период с 1 по 15 июля 2020 г. количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 13,4 тыс., что на 13,3% меньше по сравнению с периодом с 18 по 30 июня.
- За отчетный период основной объем всех обработанных жалоб – 67,9% – пришелся на кредитные организации. В отношении субъектов страхового дела было получено 12,1% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 9,2%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 27,6% всех обработанных жалоб; ипотечного кредитования – 10%; ОСАГО – 9,1%; деятельности МФО по предоставлению займов – 8,5%.



- Наиболее распространенной тематикой жалоб остается проблема с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование). При этом за отчетный период на новые тематики, возникшие в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, пришлось 47,6% от общего объема жалоб на проблемы с погашением.
- Доля жалоб на отказ в предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ за отчетный период составила 5,3% от числа жалоб на проблемы с погашением. Банк России проводит тщательный анализ поступающих жалоб на предмет правомерности отказов в кредитных каникулах.
- На долю других жалоб и обращений, касающихся реструктуризации кредитов в связи с пандемией коронавируса, пришлось: в отношении потребительских кредитов – 16,3% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; ипотечных – 6,8%; кредитов юридических лиц – 19,2%.
- Другими наиболее заметными тематиками жалоб стали вопросы, связанные с взысканием просроченной задолженности, навязыванием дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов и неверным применением коэффициента бонус-малус.
- За период с 9 по 15 июля в колл-центр Банка России поступило 5,1 тыс. звонков, что на 3% меньше, чем за предыдущий отчетный период (2–8 июля).
- Большинство звонков, поступающих в колл-центр Банка России, касались вопросов совершения мошеннических действий.

### **Результаты мониторинга деятельности КО и МФО по предоставлению кредитных каникул**

В результате анализа поступающих обращений в ряде кредитных организаций были выявлены случаи:

- истребования документов, не предусмотренных Законом № 106-ФЗ, в целях рассмотрения требования о предоставлении кредитных каникул;
- несоблюдения норм Закона № 106-ФЗ при установлении длительности кредитных каникул и даты их начала;
- отказа в предоставлении кредитных каникул по основаниям, не предусмотренным Законом № 106-ФЗ;
- превышения сроков рассмотрения требований о кредитных каникулах в рамках Закона № 106-ФЗ;
- некорректного подхода к определению соответствия кредитного договора с лимитом кредитования установленному законом условию о максимальном размере кредита.



В рамках рассмотрения обращений в отношении ряда МФО выявлены:

- нарушение порядка рассмотрения представленного требования об изменении условий договора займа;
- неправомерный отказ в предоставлении льготного периода по основаниям, не предусмотренным Законом № 106-ФЗ;
- оставление без рассмотрения требования заемщика о предоставлении льготного периода;
- превышение сроков рассмотрения требований о кредитных каникулах в рамках Закона № 106-ФЗ;
- неправомерное сокращение срока льготного периода;
- осуществление действий по взысканию задолженности в период предоставления кредитных каникул.

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 15.07.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

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

© Центральный банк Российской Федерации, 2020