



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 29 июля.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 2495,3 тыс. обращений/требований об изменении условий кредитного договора¹. Тенденция к снижению количества поступающих обращений сохраняется. Так, за период с 16 по 29 июля от заемщиков поступило 82 тыс. заявлений на реструктуризацию кредитных договоров, тогда как за период с 1 по 15 июля этот показатель составлял порядка 110 тысяч.
- По состоянию на 29 июля банками рассмотрено 2408,8 тыс. заявлений граждан, что составляет 96,5% от общего объема требований. Доля одобренных требований сохранилась примерно на уровне прошлого мониторинга – 61,7% от рассмотренных. Удовлетворено 1486,6 тыс. заявлений о реструктуризации кредитов, отказано – по 922,1 тыс. заявлений.
- Количество требований, находящихся на рассмотрении в банках, снизилось на 3,0% по сравнению с результатами предыдущего мониторинга, до 86,5 тыс., из них 52,9% составляют заявки по потребительским кредитам физических лиц; 24,8% – по ипотечным кредитам; 18,6% – по кредитным картам; 2,3% – по автокредитам.
- За период с 20 марта по 29 июля банками была проведена реструктуризация кредитных договоров на общую сумму порядка 697 млрд рублей.

Обращения по поводу предоставления кредитных каникул

- По состоянию на 29 июля банками получено 369,8 тыс. обращений о предоставлении кредитных каникул в рамках Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ (далее – Закон № 106-ФЗ), или 14,8% от общего объема требований. За период с 16 по 29 июля количество поступивших заявлений составило более 10,5 тыс.

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



(с 1 по 15 июля – 12,5 тыс.). По потребительским кредитам, заемщиками по которым являются физические лица, получено 161,7 тыс. требований, по кредитным картам – 102,9 тыс., ипотечным кредитам – 76,6 тыс., автокредитам – 26,1 тысячи.

- Банками было удовлетворено 224,1 тыс. заявлений (нарастающим итогом), или 63,9% от всех рассмотренных в рамках Закона №106-ФЗ. Было отказано по 126,8 тыс. требований о предоставлении кредитных каникул, примерно в 60% случаев – по причине превышения максимального размера кредита.
- По ипотечным кредитам положительное решение о предоставлении кредитных каникул в соответствии с Законом №106-ФЗ принято по 57,2 тыс. заявок, что составляет 80,3% от рассмотренных; по потребительским кредитам, заемщиками по которым являются физические лица, положительные решения получены почти в 60% случаев; кредитным картам – в 68,6% случаев; автокредитам – в 24,9% случаев.
- За период с 20 марта по 29 июля банками была проведена реструктуризация кредитных договоров в рамках Закона №106-ФЗ на сумму более 95 млрд рублей.

Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- Обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Федеральным законом от 01.05.2019 №76-ФЗ поступило 28,4 тысячи. Банками было удовлетворено 50,0% рассмотренных заявок, или 10,0 тысячи. Причинами отказов в основном стали превышение максимального размера кредита и непризнание нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации. На рассмотрении находится 8,3 тыс. заявлений.

Реструктуризация задолженности юридических лиц

- Согласно информации, полученной от 11 системно значимых кредитных организаций, в период с 20 марта по 27 июля 2020 г. количество фактически реструктурированных ими кредитов юридических лиц (кроме субъектов МСП) превысило 3 тыс., объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 3,6 трлн руб., или 11,9% от совокупного портфеля СЗКО (кроме субъектов МСП).

Реструктуризация задолженности субъектов МСП

- Согласно информации, полученной от 64 банков (включая все системно значимые кредитные организации), за период с 20 марта по 29 июля число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 138,9 тыс. (на 15 июля этот показатель составлял 137,2 тыс., в опросе приняли участие 62 банка).
- Прирост заявок за период с 16 по 29 июля составил около 1,7 тыс. – примерно на уровне показателя за предыдущие две недели.



- Количество одобренных обращений за отчетный период составило 96,6 тысячи. Доля одобрения заявок от рассмотренных обращений – 73,6% (вблизи этого уровня она сохраняется уже долгое время).
- Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП достигло 86,0 тыс., их доля в общем количестве одобренных заявок составила 89,1% (на уровне 15 июля).
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 714,0 млрд руб. против 694,3 млрд руб. на 15 июля (прирост объема ссудной задолженности за две недели оказался самым низким за время проведения мониторинга). Объем ссудной задолженности, приходящийся в среднем на один реструктурированный кредит, составил 8,3 млн рублей.
- В настоящее время 7,7 тыс. обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП находятся на рассмотрении (решение пока не принято). Доля обращений, находящихся на рассмотрении, – 5,5% от поступивших.
- По данным шести банков, формирующих свыше 60% суммарного портфеля кредитов субъектам МСП, за период с 20 марта по 29 июля около половины реструктурированных ими кредитов (49,1% от общего количества) приходится на кредиты предприятиям оптовой и розничной торговли. В число трех отраслей с наибольшим количеством реструктурированных кредитов входят также транспортировка и хранение (17,6%) и деятельность гостиниц и предприятий общественного питания (10,3%). В свою очередь, по объему ссудной задолженности лидирует деятельность по операциям с недвижимым имуществом, на которую приходится 45,4% от всего объема проведенных реструктуризаций, далее следуют предприятия торговли (17,2%), а также гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,7%). По сравнению с данными на конец июня существенных изменений структурных показателей не произошло.

Обращения по поводу предоставления кредитных каникул субъектам МСП

- Количество обращений о предоставлении субъектам МСП кредитных каникул (ст. 7 Закона № 106-ФЗ) за период с 20 марта по 29 июля составило 89,3 тыс. (против 88,3 тыс. на 15 июля). Их доля в общем количестве поступивших заявок остается примерно на уровне 65%.
- Банками одобрено 62,2 тыс. обращений (73,0% от рассмотренных). На рассмотрении на данный момент находится 4,2 тыс. обращений по поводу кредитных каникул.
- По 55,3 тыс. обращений о кредитных каникулах заключены договоры (на 15 июля – по 54,9 тыс.). Объем ссудной задолженности по проведенным реструктуризациям составил 125,5 млрд руб. – примерно 32% от суммарного объема ссудной задолженности субъектов МСП из отраслей, входящих в перечень наиболее пострадавших (согласно Постановлению Правительства РФ от 03.04.2020 № 434).



- В отраслевом разрезе свыше половины (52,4%) кредитов, реструктурированных в рамках ст. 7 Закона № 106-ФЗ, – это кредиты, выданные предприятиям оптовой и розничной торговли; 22,5% – предприятиям, занимающимся транспортировкой и хранением, 12,8% – предприятиям, деятельность которых связана с гостиничным бизнесом и общественным питанием. На эти же отрасли приходится и наибольшие объемы кредитования: на предприятия торговли – 46,3% суммарной ссудной задолженности по проведенным реструктуризациям; на гостиничный бизнес и предприятия общественного питания – 19,3%; на компании, занимающиеся транспортировкой и хранением, – 19,2%.
- Отраслевая структура реструктурированных кредитов в рамках собственных программ банков отличается от отраслевой структуры в рамках Закона № 106-ФЗ. В структуре кредитов, реструктурированных по собственным программам банков, доля кредитов предприятий торговли составляет 41,5%. Затем следуют компании из отраслей, не входящих в перечень наиболее пострадавших, и, соответственно, не имеющие возможности воспользоваться кредитными каникулами согласно Закону № 106-ФЗ: обрабатывающие производства (11,6%), компании, проводящие операции с недвижимым имуществом (9,8%), строительные предприятия (6,7%). В части объемов реструктурированной ссудной задолженности наибольший удельный вес по собственным программам занимают операции с недвижимым имуществом, на которые приходится 55,3%.

Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 16 по 29 июля количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 12,3 тыс., что на 10,3% меньше, чем за период с 1 по 15 июля.
- За отчетный период основной объем всех обработанных жалоб – 64,4% – пришелся на кредитные организации. В отношении субъектов страхового дела было получено 12,6% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 10,5%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 26,3% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 9,8%, ОСАГО – 9,3%, деятельности МФО по предоставлению займов – 9,4%.
- Наиболее важной тематикой жалоб остается проблема с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование), хотя ее удельный вес снижается: так, если в конце мая он составлял 27–30% от общего количества обработанных жалоб, то в отчетный период – 18,7%. На новые тематики, возникшие в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, пришлось 50,8% 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 всего 4,1% 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, касающихся реструктуризации кредитов в связи с пандемией коронавируса, пришлось: в отношении кредитов юридических лиц – 20,5% от общего количества жалоб на проблемы с погашением (в основном жалобы касаются кредитов на возобновление деятельности под 2% с возможностью списания долга); потребительских кредитов – 17,1%; ипотечных кредитов – 6,7%.
- Другими наиболее заметными тематиками жалоб стали вопросы, связанные с взысканием просроченной задолженности (12,1% от общего количества обработанных жалоб), навязыванием дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (5,2%) и неверным применением коэффициента бонус-малус (4,3%).
- За период с 23 по 29 июля в колл-центр Банка России поступило 4,7 тыс. звонков, что на 7% меньше, чем за предыдущий отчетный период (с 16 по 22 июля).
- Большинство звонков, поступивших в колл-центр Банка России, касалось совершения мошеннических действий.

Выявленные нарушения и недобросовестные практики в деятельности кредитных организаций и МФО

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 даты начала кредитных каникул;
- отказа в предоставлении кредитных каникул по основаниям, не предусмотренным Законом №106-ФЗ;
- превышения сроков рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул в рамках Закона №106-ФЗ;
- направления уведомлений об изменении условий кредитного договора исключительно способом, предусмотренным договором, когда требование было представлено с использованием средств подвижной радиотелефонной связи;
- некорректных консультаций заемщиков сотрудниками кредитных организаций в отношении условий и порядка установления кредитных каникул;
- отсутствия на официальных сайтах кредитных организаций информации, рекомендуемой регулятором к размещению в соответствии с информационным письмом Банка России от 15.05.2020 № ИН-06-59/89.



В рамках рассмотрения обращений в отношении ряда МФО выявлены случаи:

- нарушения порядка рассмотрения представленного требования об изменении условий договора займа;
- неправомерного отказа в предоставлении льготного периода по основаниям, не предусмотренным Законом № 106-ФЗ;
- оставления без рассмотрения требования заемщика о предоставлении льготного периода.

Выявленные нарушения и недобросовестные практики 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 29.07.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2020