



## 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 12 августа.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 2569,4 тыс. обращений/требований об изменении условий кредитного договора<sup>1</sup>.
- Тренд на сокращение поступающих заявок сохранился: с 30 июля по 12 августа от заемщиков получено 74 тыс. заявлений на реструктуризацию против 82 тыс. за период с 16 по 29 июля.
- По состоянию на 12 августа банками рассмотрено 97,1% поступивших заявлений граждан, или 2494,8 тыс., из которых 1534,5 тыс. обращений было удовлетворено. Доля одобренных заявок сохранилась примерно на уровне прошлого мониторинга – 61,5% от рассмотренных. Отказы получены в 960,3 тыс. случаев.
- На рассмотрении в банках находится 74,7 тыс. заявлений. Более половины из них составляют заявки на реструктуризацию потребительских кредитов физических лиц.
- За период с 20 марта по 12 августа банками была проведена реструктуризация кредитных договоров на общую сумму 715 млрд рублей.

### Обращения по поводу предоставления кредитных каникул

- По состоянию на 12 августа банками получено порядка 370 тыс. требований о предоставлении кредитных каникул в рамках Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ (далее – Закон № 106-ФЗ), или 14,3% от общего объема обращений.
- Результаты последнего мониторинга отражают незначительное снижение общего количества одобренных и фактически проведенных кредитных каникул по сравнению с предыдущим периодом обследования. Это связано с тем, что часть банков воспользовались предоставленным законом правом признать несостоявшимися кредитные каникулы, по которым заемщик не смог в течение 90 дней подтвер-

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



дуть факт снижения дохода. В частности, системно значимыми банками<sup>2</sup> за период наблюдения нарастающим итогом по состоянию на 12 августа по этой причине было аннулировано примерно 11 тыс. требований кредитных каникул на общую сумму более 5 млрд рублей.

- Как следствие, количество удовлетворенных банками требований по состоянию на 12 августа снизилось до 209,7 тыс. и составило 59,7% от всех рассмотренных обращений в рамках Закона № 106-ФЗ. Объем ссудной задолженности по договорам, по которым кредитные каникулы были фактически предоставлены, сократился до 91 млрд рублей.
- Доля положительных решений по предоставлению кредитных каникул по отдельным категориям кредитов остается по-прежнему высокой. По ипотечным кредитам среди рассмотренных заявок положительное решение о предоставлении кредитных каникул в соответствии с Законом № 106-ФЗ принято в 76,2% случаев; потребительским кредитам, заемщиками по которым являются физические лица, – в 54,9% случаев; кредитным картам – в 65,4% случаев; автокредитам – в 24,2% случаев.

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

- По состоянию на 12 августа поступило 29,8 тыс. обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Федеральным законом от 01.05.2019 № 76-ФЗ. Банками было удовлетворено примерно 50% рассмотренных заявок, или 10,7 тысячи. Причинами отказов в основном были превышение максимального размера кредита и непризнание нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации. По состоянию на 12 августа на рассмотрении находится 8,4 тыс. заявлений.

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

- Согласно информации, полученной от 11 системно значимых кредитных организаций, в период с 20 марта по 7 августа 2020 г. количество фактически реструктурированных ими кредитов юридических лиц (кроме субъектов МСП) превысило 3,2 тыс., объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 3,8 трлн руб., или 12,0% от совокупного портфеля СЗКО (кроме субъектов МСП).

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

- Согласно информации, полученной от 65 банков (включая все системно значимые кредитные организации), за период с 20 марта по 12 августа 2020 г. число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (ре-

<sup>2</sup> Единовременный опрос системно значимых кредитных организаций.



структуризации), направленных в банки, составило 140,5 тыс. (на 29 июля этот показатель составлял 138,9 тыс., в опросе приняли участие 64 банка).

- Прирост заявок за период с 30 июля по 12 августа составил 1,6 тыс. против 1,7 тыс. за предыдущие две недели, что свидетельствует о том, что потребность субъектов МСП в реструктуризации кредитной задолженности продолжает постепенно сокращаться.
- Количество одобренных обращений за отчетный период составило 97,6 тыс., доля одобрения заявок к рассмотренным обращениям – 73,3%.
- Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП достигло 87,2 тыс., их доля в общем количестве одобренных заявок составила 89,3% (чуть выше уровня, зафиксированного двумя неделями ранее).
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 728,8 млрд руб. против 714,0 млрд руб. на 29 июля (прирост данного показателя стал минимальным за все время проведения мониторинга). Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, составил 8,4 млн рублей.
- В настоящее время 7,3 тыс. обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП находятся на рассмотрении (решение пока не принято). Доля таких обращений в общем объеме поступивших заявок составляет 5,2%.

#### **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 12 августа 2020 г. составило 92,2 тыс. (против 89,3 тыс. на 29 июля), их доля в общем количестве поступивших обращений – 65,6%.
- Банками одобрено 63,9 тыс. таких обращений (72,5% от рассмотренных). На рассмотрении на данный момент находится около 4 тыс. обращений по поводу кредитных каникул.
- По 56,9 тыс. обращений о предоставлении кредитных каникул заключены договоры (на 29 июля – 55,3 тыс.). Объем ссудной задолженности по проведенным реструктуризациям составил 128,9 млрд руб. – примерно 33% суммарного объема ссудной задолженности субъектов МСП из отраслей, входящих в перечень наиболее пострадавших (согласно Постановлению Правительства РФ от 03.04.2020 № 434).

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

- За период с 30 июля по 12 августа 2020 г. количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 11,6 тыс., что на 6,1% меньше, чем за период с 16 по 29 июля.



- За отчетный период наибольший объем всех обработанных жалоб – 64,9% – пришелся на кредитные организации. В отношении субъектов страхового дела было получено 12,5% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 10,1%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 26,2% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 9,4%, ОСАГО – 9,7%, деятельности МФО по предоставлению займов – 9,2%.
- Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование) остаются наиболее крупной тематикой жалоб, однако ее удельный вес продолжает снижаться: за отчетный период он составил 16,5% от общего количества обработанных жалоб против 18,7% за предыдущие две недели. На новые тематики, возникшие в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, пришлось 53,7% 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 7,3% 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, касающихся реструктуризации кредитов в связи с пандемией коронавируса, пришлось: в отношении кредитов юридических лиц – 18,8% от общего количества жалоб на проблемы с погашением (в основном жалобы касаются кредитов на возобновление деятельности под 2% с возможностью списания долга); потребительских кредитов – 17,0%; ипотечных кредитов – 8,4%.
- Другими наиболее заметными тематиками жалоб остаются вопросы, связанные с взысканием просроченной задолженности (10,7% от общего количества обработанных жалоб), навязыванием дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (5,6%) и неверным применением коэффициента бонус-малус (5,1%).
- За период с 30 июля по 12 августа в колл-центр Банка России поступило 9,5 тыс. звонков, что на 3% меньше, чем за предыдущий отчетный период (с 16 по 29 июля).
- Большинство звонков, поступивших в колл-центр Банка России, связано с вопросами по использованию личного кабинета.

### **Выявленные нарушения и недобросовестные практики в деятельности кредитных организаций и МФО**

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

- несоблюдения норм Закона №106-ФЗ при установлении длительности и даты начала кредитных каникул;
- отказа в предоставлении кредитных каникул по основаниям, не предусмотренным Законом №106-ФЗ;



- превышения сроков рассмотрения требований о кредитных каникулах в рамках Закона № 106-ФЗ;
- осуществления действий по взысканию просроченной задолженности после установления кредитных каникул;
- ненадлежащего информирования об установлении кредитных каникул заемщиков, чьи требования были направлены с использованием средств подвижной радиотелефонной связи;
- некорректного информирования заемщиков об условиях кредитных каникул в рамках публикации информации на официальном сайте и консультаций заемщиков посредством горячих линий.

В рамках рассмотрения обращений в отношении ряда МФО были 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;
- отсутствия на официальном сайте информации об условиях получения кредитных каникул физическим лицом со статусом индивидуального предпринимателя;
- отсутствия на официальном сайте информации об условиях собственных программ по реструктуризации;
- ограничения перечня документов, принимаемых в качестве подтверждения снижения дохода заемщика.

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 12.08.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

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

© Центральный банк Российской Федерации, 2020