



## 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 9 сентября.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 2759,9 тыс. обращений/требований об изменении условий кредитного договора<sup>1</sup>. За период с 27 августа по 9 сентября получено 72 тыс. заявок против 67 тыс. заявок<sup>2</sup> с 13 по 26 августа. Наблюдаемое увеличение интенсивности поступления обращений связано в том числе с тем, что заемщики, которым были аннулированы кредитные каникулы из-за неподтверждения снижения дохода в течение установленного Федеральным законом от 03.04.2020 № 106-ФЗ (далее – Закон № 106-ФЗ) срока (90 дней, с возможностью продления до 120 дней), в соответствии с рекомендациями Банка России обратились в банки с заявлениями на реструктуризацию, но уже в рамках собственных программ банков.
- По состоянию на 9 сентября банками рассмотрено 97,9% поступивших заявлений граждан, или 2702,1 тысячи. Удовлетворено 1659,3 тыс. обращений, или 61,4% от рассмотренных, что соответствует уровню предыдущих замеров. Отказы получены по 1042,8 тыс. заявок.
- За период с 20 марта по 9 сентября банками была проведена реструктуризация 1,5 млн кредитных договоров на общую сумму свыше 750 млрд рублей.

### Обращения по поводу предоставления кредитных каникул

- По состоянию на 9 сентября банками получено около 380 тыс. требований о предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ, или 13,8% общего объема обращений.

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

<sup>2</sup> Без учета одномоментной корректировки, проведенной системно значимым банком (далее – Банк). Изначально алгоритм информационной системы Банка был настроен таким образом, что из общего числа заявлений заемщиков на регулярной основе автоматически исключались заявки тех заемщиков, которые после того, как воспользовались реструктуризацией, исполнили свои кредитные обязательства перед Банком. Однако, поскольку реструктуризации все же были предоставлены, для более корректного учета их общего количества за период мониторинга с 20 марта по 26 августа Банком была одномоментно проведена корректировка и возвращены сведения по 51,3 тыс. заявок об изменении условий кредитных договоров.



- За период с 20 марта по 9 сентября кредитные каникулы фактически были предоставлены примерно по 162 тыс. требований на сумму около 80 млрд рублей.
- По причине неподтверждения заемщиком в течение установленного законом срока факта снижения дохода только системно значимыми банками по состоянию на 9 сентября было аннулировано около 23 тыс. требований о кредитных каникулах на общую сумму порядка 8 млрд рублей.
- Доля удовлетворенных требований продолжает оставаться на достаточно высоком уровне. По ипотечным кредитам среди рассмотренных заявок положительное решение о предоставлении кредитных каникул в соответствии с Законом №106-ФЗ принято в 72,2% случаев; потребительским кредитам, заемщиками по которым являются физические лица, – в 47,5% случаев; кредитным картам – в 61,6% случаев; автокредитам – в 24,1% случаев.

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

- По состоянию на 9 сентября поступило 32,2 тыс. обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Федеральным законом от 01.05.2019 №76-ФЗ. Банками было удовлетворено примерно 49% рассмотренных заявок, или 11,7 тысячи. Отказы получены по 12,2 тыс. требований, в основном из-за превышения максимального размера кредита или непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации.
- За период с 20 марта по 9 сентября ипотечные каникулы фактически были предоставлены примерно по 12 тыс. требований на сумму свыше 30 млрд рублей.

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

- Согласно информации, полученной от 11 системно значимых кредитных организаций, в период с 20 марта по 4 сентября количество фактически реструктурированных ими кредитов юридических лиц (кроме субъектов МСП) превысило 3,5 тыс., объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 4,3 трлн руб., или 13,3% 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 9 сентября число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 142,9 тыс. (на 26 августа этот показатель составлял 141,0 тыс., в опросе также приняли участие 65 банков).
- В последнее время наблюдается некоторое повышение интереса компаний к реструктуризации, в первую очередь – к получению кредитных каникул (ст. 7 За-



кона № 106-ФЗ) в преддверии окончания законодательно определенного срока их предоставления (30 сентября 2020 г.).

- Количество одобренных обращений за отчетный период составило 99,5 тыс.; доля одобренных заявок к рассмотренным – 72,7%.
- Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП достигло 89,2 тыс., их доля в общем количестве одобренных заявок выросла до 89,6%.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 753,0 млрд руб. против 740,2 млрд руб. на 26 августа (прирост данного показателя также оказался больше, чем за две предыдущие недели, когда он составлял 11,4 млрд руб.). Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, не изменился, оставшись на уровне 8,4 млн рублей.
- В настоящее время 6,0 тыс. обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП находится на рассмотрении (решение пока не принято). Доля таких обращений в общем объеме поступивших заявок составляет 4,2%.

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

- Количество обращений по поводу предоставления субъектам МСП кредитных каникул за период с 20 марта по 9 сентября составило 96,8 тыс. против 95,5 тыс. на 26 августа, их доля в общем количестве поступивших обращений – 67,7%.
- Банками одобрено 67,5 тыс. таких обращений (72,4% от рассмотренных в рамках Закона № 106-ФЗ). На рассмотрении на данный момент находится 3,5 тыс. обращений.
- По 59,8 тыс. обращений о предоставлении кредитных каникул заключены договоры (на 26 августа – 59,3 тыс.). Объем ссудной задолженности по проведенным реструктуризациям составил 136,6 млрд руб. – около 33,4% 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 27 августа по 9 сентября количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 12,1 тыс., что на 1,7% больше, чем за период с 13 по 26 августа.
- За отчетный период наибольший объем всех обработанных жалоб – 61,9% – пришелся на кредитные организации. В отношении субъектов страхового дела было получено 15,3% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 11,0%.



- По вопросам потребительского кредитования поступило 25,2% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 8,9%, ОСАГО – 12,0%, деятельности МФО по предоставлению займов – 9,6%.
- Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование) остаются наиболее крупной тематикой жалоб, хотя тенденция к снижению доли данной тематики в общем количестве обработанных жалоб сохраняется: за отчетный период она составила 12,3% против 14,2% за предыдущие две недели. На новые тематики, возникшие в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, в отчетном периоде пришлось чуть менее половины (49,7%) от общего количества жалоб на проблемы с погашением.
- Доля жалоб на отказ в предоставлении кредитных каникул в рамках Закона №106-ФЗ за отчетный период составила 5,0% от числа жалоб на проблемы с погашением против 8,2% двумя неделями ранее. 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 потребительских кредитов – 20,0% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; кредитов юридических лиц – 13,1%; ипотечных кредитов – 8,8%.
- Другими наиболее заметными тематиками жалоб остаются вопросы, связанные с взысканием просроченной задолженности (11,4% от общего количества обработанных жалоб), навязыванием дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (6,5%) и неверным применением коэффициента бонус-малус (6,3%).
- За период с 27 августа по 9 сентября в колл-центр Банка России поступило 8,4 тыс. звонков, что на 9% меньше, чем за предыдущий отчетный период (с 13 по 26 августа).
- Большинство звонков связано с общими вопросами деятельности Банка России.

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

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

- несоблюдения срока рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул;
- отказа в принятии требований о предоставлении кредитных каникул, направленных посредством радиотелефонной связи;
- неустановления кредитных каникул в случае ненаправления заемщику уведомления об отказе или удовлетворении требования;



- отказа в удовлетворении требований о предоставлении кредитных каникул по основаниям, не предусмотренным законом, в том числе по причине проведения заемщиком расчетной операции за счет заемных средств после 03.04.2020;
- несоблюдения срока направления заемщикам уточненного графика платежей при прекращении действия кредитных каникул;
- ненадлежащего информирования заемщиков о причинах отказа в удовлетворении требований о предоставлении кредитных каникул;
- неучета наличия у заемщика статуса индивидуального предпринимателя при рассмотрении требования о предоставлении кредитных каникул;
- отказа в удовлетворении требований о предоставлении кредитных каникул в рамках статьи 7 Закона №106-ФЗ на основании отсутствия основного кода деятельности в перечне, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 434, при наличии в указанном перечне дополнительного кода деятельности заемщика.

В рамках рассмотрения обращений в отношении ряда МФО выявлены случаи:

- оставления без рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул;
- несоблюдения срока рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул;
- отказа в предоставлении кредитных каникул по основаниям, не предусмотренным законом.

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 09.09.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

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

© Центральный банк Российской Федерации, 2020