



## 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 26 августа.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 2687,8 тыс. обращений/требований об изменении условий кредитного договора<sup>1</sup>. Значительное увеличение числа поданных заявок по сравнению с предыдущим мониторингом (примерно на 118 тыс.) связано с одномоментной корректировкой, проведенной системно значимым банком, в результате которой в статистику дополнительно было включено более 51 тыс. заявок<sup>2</sup>.
- Без учета корректировки прирост количества требований с 13 по 26 августа составил примерно 67 тыс. заявок. Результаты замеров свидетельствуют о продолжающемся снижении количества поступающих заявок на реструктуризацию. Так, за период с 30 июля по 12 августа от заемщиков было получено 74 тыс. заявлений, с 16 по 29 июля – 82 тысячи.
- По состоянию на 26 августа банками рассмотрено 97,6% поступивших заявлений граждан, или 2623,1 тысячи. Удовлетворено 1621 тыс. обращений, что составляет 61,8% от рассмотренных (61,5% – по результатам прошлого мониторинга). Отказы получены по 1002,1 тыс. заявок.
- На рассмотрении в банках находится около 65 тыс. заявлений, из которых основной объем составляют заявки на реструктуризацию потребительских кредитов физических лиц и ипотечных кредитов.
- За период с 20 марта по 26 августа банками была проведена реструктуризация кредитных договоров на общую сумму 734 млрд рублей.

<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> Увеличение количества заявок об изменении условий кредитных договоров обусловлено тем, что изначально алгоритм информационной системы одного из системно значимых банков (далее – Банк) 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 весь 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.



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

- По состоянию на 26 августа банками получено свыше 370 тыс. требований о предоставлении кредитных каникул в рамках Федерального закона от 03.04.2020 №106-ФЗ (далее – Закон №106-ФЗ), или 13,8% от общего объема обращений.
- Результаты последних мониторингов отражают снижение общего количества одобренных и фактически проведенных кредитных каникул по сравнению с предыдущими периодами обследования. Это связано с тем, что часть банков реализовали норму закона о признании кредитных каникул несостоявшимися по причине неподтверждения в течение 90-дневного периода заемщиком снижения дохода. В частности, только системно значимыми банками за период с 20 марта по 26 августа по этой причине было аннулировано примерно 15 тыс. требований кредитных каникул на общую сумму 6,8 млрд рублей.
- Количество удовлетворенных банками требований по состоянию на 26 августа составило 205,1 тыс., или 57,9% от всех рассмотренных в рамках Закона №106-ФЗ. Банками предоставлены кредитные каникулы по договорам на общую сумму свыше 81 млрд рублей.
- Доля положительных решений о предоставлении 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 74,6% случаев; потребительским кредитам, заемщиками по которым являются физические лица, – в 52,2% случаев; кредитным картам – в 64,3% случаев; автокредитам – в 24,3% случаев.

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

- По состоянию на 26 августа поступила 31 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 11,2 тысячи. Отказы получены по 11,7 тыс. требований, в основном из-за превышения максимального размера кредита или непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации. По состоянию на 26 августа на рассмотрении находится 8,2 тыс. заявлений.

### **Реструктуризация задолженности юридических лиц**

- Согласно информации, полученной от 11 системно значимых кредитных организаций, за период с 20 марта по 21 августа количество фактически реструктурированных ими кредитов юридических лиц (кроме субъектов МСП) превысило 3,4 тыс., объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 4,2 трлн руб., или 13,2% 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 26 августа число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 141 тыс. (на 12 августа этот показатель составлял 140,5 тыс., в опросе также приняли участие 65 банков).
- Таким образом, тенденция к снижению числа обращений за реструктуризацией, поступающих в банки, сохраняется – прирост количества заявок за период с 13 по 26 августа составил менее 0,5 тыс. против 1,6 тыс. за предыдущие две недели.
- Количество одобренных обращений за отчетный период составило 98,4 тыс.; доля одобренных заявок к рассмотренным – 73,3% (как и в предыдущем периоде мониторинга).
- Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП достигло 88,1 тыс., их доля в общем количестве одобренных заявок выросла до 89,5%.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 740,2 млрд руб. против 728,8 млрд руб. на 12 августа (прирост данного показателя вновь обновил минимум за все время проведения мониторинга). Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, остался на уровне 8,4 млн рублей.
- В настоящее время 6,8 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 4,8%.
- Согласно данным шести банков, формирующих свыше 60% суммарного портфеля кредитов субъектам МСП, за период с 20 марта по 26 августа чуть больше половины реструктурированных ими кредитов (50,4% от общего количества) пришлось на кредиты предприятиям оптовой и розничной торговли. В число трех отраслей с наибольшим количеством реструктурированных кредитов входят также транспортировка и хранение (17%) и деятельность гостиниц и предприятий общественного питания (10%). В свою очередь по объему ссудной задолженности лидирует деятельность по операциям с недвижимым имуществом, на которую приходится 45,6% всего объема проведенных реструктуризаций, на втором месте – предприятия торговли (17,6%), на третьем – гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,9%). Структурные показатели не претерпели значительных изменений по сравнению с результатами предыдущего замера.



### **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 26 августа составило 95,5 тыс. против 92,2 тыс. на 12 августа, их доля в общем количестве поступивших обращений – 67,8%.
- Банками одобрено 67 тыс. таких обращений (73,1% от рассмотренных в рамках Закона №106-ФЗ). На рассмотрении на данный момент находится чуть менее 4 тыс. обращений по поводу кредитных каникул.
- По 59,3 тыс. обращений о предоставлении кредитных каникул заключены договоры (на 12 августа – 56,9 тыс.). Объем ссудной задолженности по проведенным реструктуризациям составил 131,8 млрд руб. – примерно 32% суммарного объема ссудной задолженности субъектов МСП из отраслей, входящих в перечень наиболее пострадавших (согласно Постановлению Правительства РФ от 03.04.2020 № 434).
- В разрезе видов экономической деятельности больше половины (54%) кредитов, реструктурированных в рамках ст. 7 Закона №106-ФЗ, – кредиты, выданные предприятиям оптовой и розничной торговли; 21,3% – предприятиям, занимающимся транспортировкой и хранением, 12,2% – гостиничным бизнесом и общественным питанием. На эти же отрасли приходятся и наибольшие объемы ссудной задолженности по проведенным реструктуризациям: на предприятия торговли – 49% суммарной ссудной задолженности, гостиничный бизнес и предприятия общественного питания – 19,7%, компании, занимающиеся транспортировкой и хранением, – 18,2%.
- 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 предприятиям торговли составляет 40,2%. 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 (12,6%), компании, проводящие операции с недвижимым имуществом (10,9%), строительные предприятия (7,4%). В части объемов реструктурированной ссудной задолженности наибольший удельный вес (55,6%) по собственным программам занимают кредиты предприятиям, осуществляющим операции с недвижимым имуществом.

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

- За период с 13 по 26 августа количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 11,7 тыс., что на 1,3% меньше, чем за период с 30 июля по 12 августа.



- За отчетный период наибольший объем всех обработанных жалоб – 63,7% – пришелся на кредитные организации. В отношении субъектов страхового дела было получено 14,9% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 9,6%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 26,3% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 9,6%, ОСАГО – 11,6%, деятельности МФО по предоставлению займов – 8,8%.
- Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование) остаются наиболее крупной тематикой жалоб, однако ее доля в общем количестве обработанных жалоб продолжает уменьшаться: за отчетный период она составила 14,2% против 16,5% за предыдущие две недели. При этом на новые тематики, возникшие в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, приходится более половины (52,8%) 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 8,2% 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 потребительских кредитов – 19,1% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; кредитов юридических лиц – 11,1%; ипотечных кредитов – 10,5%.
- Другими наиболее заметными тематиками жалоб остаются вопросы, связанные с взысканием просроченной задолженности (11,1% 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 13 по 26 августа в колл-центр Банка России поступило 9,2 тыс. звонков, что на 2% меньше, чем за предыдущий отчетный период (с 30 июля по 12 августа).
- 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:

- нарушения срока рассмотрения требования заемщика о предоставлении льготного периода;
- превышения срока направления отказа в удовлетворении требования о предоставлении кредитных каникул;



- отказа в удовлетворении требования о предоставлении кредитных каникул заемщикам со статусом индивидуального предпринимателя по основанию превышения максимально возможного размера кредита;
- истребования документов, подтверждающих снижение дохода, вместе с требованием о предоставлении кредитных каникул.

В рамках рассмотрения обращений в отношении ряда МФО выявлены случаи:

- оставления без рассмотрения требования заемщика о предоставлении льготного периода;
- нарушения срока рассмотрения требования заемщика о предоставлении льготного периода.

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 26.08.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

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

© Центральный банк Российской Федерации, 2020