



## 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 21 октября.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 2934,3 тыс.<sup>1</sup> обращений/требований об изменении условий кредитного договора. С 8 по 21 октября количество полученных заявлений составило 57,6 тыс. против 54 тыс. за период с 24 сентября по 7 октября<sup>2</sup>.
- По состоянию на 21 октября банками рассмотрено 98,2% поступивших заявлений граждан, или 2881,4 тысячи. Удовлетворено 1758,1 тыс. обращений. Доля одобренных заявок составила 61,0% от рассмотренных. Отказы получены по 1123,3 тыс. заявок.
- За период с 20 марта по 21 октября банками была проведена реструктуризация 1,6 млн кредитных договоров на общую сумму порядка 794 млрд рублей.
- В связи с тем, что 30 сентября 2020 года истек срок подачи заявлений об изменении условий кредитного договора в порядке, предусмотренном Законом № 106-ФЗ, все требования кредитных каникул начиная с 1 октября 2020 года банками рассматриваются в рамках собственных программ. Банки следуют рекомендациям, изложенным в информационном письме Банка России от 30 сентября 2020 года № ИН-06–59/142 «О реструктуризации кредитов (займов), предоставленных физическим лицам».
- По состоянию на 21 октября из-за неподтверждения заемщиками факта снижения дохода в течение установленного законом срока системно значимыми кредитными организациями (СЗКО) аннулировано более 32 тыс. требований о кредитных каникулах<sup>3</sup> на общую сумму 10,8 млрд рублей. Среди кредитов, по которым аннулированы кредитные каникулы, доля обязательств, по которым заемщики вернулись в первоначальный график платежей без просроченной задолженности, либо

<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> Рост числа заявок связан с корректировкой данных, проведенной одним из банков. Банк одновременно восстановил 8,9 тыс. погашенных в течение всего периода наблюдения реструктуризированных кредитов. Без учета данной корректировки количество поступивших заявлений за отчетный период составило около 49 тысяч.

<sup>3</sup> Итоговые данные по предоставленным кредитным каникулам были опубликованы в предыдущем выпуске бюллетеня.



полностью погасили кредит, либо получили каникулы в рамках собственных программ банков, составляет около 74% (по оперативным данным СЗКО).

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

- По состоянию на 21 октября поступило 35 тыс. обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Федеральным законом от 01.05.2019 № 76-ФЗ. Банками было удовлетворено 49,7% рассмотренных заявок, или 13 тысяч. Отказы получены по 13,1 тыс. требований, по-прежнему в основном из-за превышения максимального размера кредита или непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации.
- За период с 20 марта по 21 октября ипотечные каникулы фактически были предоставлены примерно по 13 тыс. требований на сумму более 35 млрд рублей.

### **Реструктуризация задолженности юридических лиц**

- Согласно информации, полученной от 33 крупнейших банков, включая 11 системно значимых кредитных организаций, в период с 20 марта по 1 октября 2020 года объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 5,0 трлн руб., или 15,4% от совокупного портфеля обследуемых банков (кроме субъектов МСП).

### **Реструктуризация задолженности субъектов МСП**

- Согласно информации, полученной от 65 банков (включая все СЗКО), за период с 20 марта по 21 октября число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 152,9 тыс. (на 7 октября этот показатель составлял 148,3 тыс., в опросе приняли участие те же 65 банков).
- Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП увеличилось менее чем на 400 ед. по сравнению с показателем 7 октября и составило 91,8 тыс. (доля в общем количестве одобренных заявок – 90,0%).
- В связи с тем, что 30 сентября срок подачи заявок на получение кредитных каникул истек, поступающие обращения за реструктуризацией банки проводят в рамках собственных программ. В целях оказания финансовой поддержки субъектам МСП Банк России рекомендовал кредиторам продолжать до 31 декабря 2020 года включительно реструктурировать кредиты (займы) субъектов МСП в рамках собственных программ и не назначать пени и штрафы по реструктурированным кредитам в случае обращения заемщика с соответствующим заявлением.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 802,8 млрд руб. против 792,4 млрд руб. на 7 октября. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, остался на уровне 8,7 млн рублей.



- Количество обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП, находящихся на рассмотрении, составило 9,9 тыс. против 7,9 тыс. на 7 октября. Доля таких обращений в общем объеме поступивших заявок увеличилась до 6,5%.

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

- За период с 8 по 21 октября количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 11,4 тыс., что на 1,9% больше, чем за период с 24 сентября по 7 октября.
- За отчетный период наибольший объем всех обработанных жалоб – 60,3% – пришелся на кредитные организации. В отношении субъектов страхового дела было получено 14,4% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 12,0%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 25,6% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 7,0%, ОСАГО – 11,4%, деятельности МФО по предоставлению займов – 9,9%.
- В разрезе тематик наибольшая доля в общем количестве обработанных жалоб пришла на вопросы, связанные с взысканием просроченной задолженности (12,7%).
- Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование) – на втором месте, удельный вес данной тематики в общем объеме обработанных жалоб составил 10,1%. Доля жалоб, относящихся к новым, возникшим в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, тематикам, продолжила снижаться и составила 36,7% от общего количества жалоб на проблемы с погашением (за предыдущие две недели этот показатель составлял около 43%).
- Доля жалоб на отказ в предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ за отчетный период составила 3,1% от числа жалоб на проблемы с погашением, еще 1,3% пришлось на жалобы по поводу отмены ранее предоставленных кредитных каникул в связи с неподтверждением снижения дохода заемщика.
- На долю других жалоб, касающихся реструктуризации кредитов в связи с пандемией коронавируса, пришлось: в отношении потребительских кредитов – 12,3% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; кредитов юридических лиц – 11,2%; ипотечных кредитов – 5,3%.
- Другими наиболее заметными тематиками жалоб остаются навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (7,1% от общего количества обработанных жалоб) и неверное применение коэффициента бонус-малус (6,8%).
- За период с 8 по 21 октября в колл-центр Банка России поступило 8,4 тыс. звонков, что на 3% больше, чем за предыдущий отчетный период – с 24 сентября по 7 октября.
- Наибольшее количество звонков связано с запросом статуса обращения (7,1% от общего объема).



## **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;
- оставления без рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул;
- неустановления кредитных каникул в случае ненаправления заемщику уведомлений об отказе или удовлетворении требования;
- отказа в предоставлении кредитных каникул по основаниям, не предусмотренным законом;
- установления даты начала кредитных каникул, отличной от указанной в требовании;
- установления периода кредитных каникул, отличного от указанного в требовании;
- превышения срока рассмотрения документов, направленных в целях подтверждения снижения дохода;
- отказа в зачислении денежных средств в счет погашения задолженности по договору в период действия кредитных каникул;
- прекращения действия кредитных каникул в дату, отличную от даты направления уведомления о прекращении;
- несоблюдения срока направления заемщику уточненного графика платежей при прекращении действия кредитных каникул;
- некорректного подхода к определению соответствия кредитного договора с лимитом кредитования установленному законодательством условию о максимальном размере кредита;
- ненаправления отказа в удовлетворении требования о предоставлении кредитных каникул в срок, обеспечивающий его своевременное получение заемщиком.

В рамках рассмотрения обращений в отношении ряда МФО выявлены случаи несоблюдения срока рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул.

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 21.10.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

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

© Центральный банк Российской Федерации, 2020