



## 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 декабря 2020 года.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков получено 3203,5 тыс.<sup>1</sup> обращений об изменении условий кредитного договора. С 17 по 29 декабря поступило 48,3 тыс. заявок, тогда как за период с 3 по 16 декабря этот показатель составил 60,4 тысячи. Такое снижение отчасти может быть связано с включением в раунд мониторинга короткой предпраздничной недели.
- По состоянию на конец декабря банками рассмотрено 98,7% поступивших заявлений граждан. Одобрено 1922,5 тыс. обращений, или примерно 61% от рассмотренных. Отказы получены в 1240,7 тыс. случаев.
- Всего за период с 20 марта по 29 декабря 2020 года банками проведена реструктуризация 1,8 млн кредитных договоров на общую сумму порядка 860 млрд рублей.
- В связи с подъемом заболеваемости коронавирусом и ужесточением противоэпидемических мер в ряде регионов Банк России принял решение продлить до 31 марта 2021 года включительно рекомендацию для финансовых организаций по реструктуризации кредитов физическим лицам, столкнувшимся с ухудшением финансового положения вследствие пандемии.

### Обращения по поводу предоставления кредитных каникул

- 30 сентября 2020 года истек срок подачи заявлений об изменении условий кредитного договора в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 03.04.2020 № 106-ФЗ. В связи с этим начиная с 1 октября 2020 года требования кредитных каникул банки рассматривают в рамках собственных программ, следуя рекомендациям Банка России.
- По итогам 2020 года банками было получено порядка 393 тыс. требований о предоставлении данной меры поддержки. Примерно 50% от рассмотренных требований были одобрены. Наиболее высокая доля положительных решений по пре-

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



доставлению кредитных каникул зафиксирована по ипотечным кредитам – более 70% от рассмотренных требований.

- Кредитные каникулы фактически предоставлены примерно по 160 тыс. требований на сумму свыше 82 млрд рублей.
- По причине неподтверждения заемщиком в течение установленного законом срока факта снижения дохода по состоянию на конец декабря системно значимыми кредитными организациями (СЗКО) аннулировано 34,7 тыс. требований о кредитных каникулах на общую сумму 11,6 млрд рублей. При этом доля обязательств, по которым после аннулирования кредитных каникул заемщики вернулись к первоначальному графику платежей без просроченной задолженности, либо полностью погасили кредит, либо получили каникулы в рамках собственных программ банков, является достаточно высокой и составляет примерно 77% (по оперативным данным СЗКО).

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

- По состоянию на 29 декабря 2020 года поступило 39,7 тыс. обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Федеральным законом от 01.05.2019 № 76-ФЗ.
- За весь период мониторинга ипотечные каникулы фактически были предоставлены по 15,0 тыс. заявлений на сумму 40 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет порядка 91% от общего количества одобренных заявок.
- Отказы получены по 14,2 тыс. требований, в основном из-за непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации или превышения максимального размера кредита.

#### **Реструктуризация задолженности юридических лиц<sup>2</sup>**

- Согласно информации, полученной от 33 крупнейших банков, включая 12 СЗКО, в период с 20 марта по 1 декабря 2020 года объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 5,1 трлн руб., или 14,4% от совокупного портфеля банков (кроме субъектов малого и среднего предпринимательства, МСП).

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

- Согласно информации, полученной от 66 банков (включая все СЗКО), за период с 20 марта по 29 декабря 2020 года число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 171,0 тыс. (на 16 декабря этот показатель составлял 168,4 тыс., в опросе принимали участие те же 66 банков).

<sup>2</sup> Информация обновляется ежемесячно.



- Поступление обращений за реструктуризацией в последние две недели 2020 года, включая предпраздничную, сократилось. С 17 по 29 декабря банками было получено 2,6 тыс. заявок, тогда как за период с 3 по 16 декабря этот показатель составил 3,4 тысячи.
- Общее количество проведенных реструктуризаций достигло 94,8 тыс., их доля в суммарном количестве одобренных заявок осталась неизменной по сравнению с результатами предыдущего раунда мониторинга и составила 90,0%.
- В то же время объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам вырос до 853,5 млрд руб. против 840,2 млрд руб. на 16 декабря. Прирост обусловлен прежде всего проведением некоторыми банками реструктуризаций ряда крупных кредитов. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, увеличился до 9,0 млн рублей.
- Количество обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП, находящихся на рассмотрении, составило 11,6 тыс. (против 12,0 тыс. по итогам предыдущего раунда мониторинга), доля таких обращений в общем объеме поступивших заявок снизилась до 6,8%.
- Согласно данным шести банков, формирующих более 60% суммарного портфеля кредитов субъектам МСП, за период с 20 марта по 29 декабря 2020 года 50,3% от общего количества реструктурированных ими кредитов пришлось на кредиты предприятиям оптовой и розничной торговли. На втором месте – транспортировка и хранение (16,8% реструктурированных кредитов), на третьем – деятельность гостиниц и предприятий общественного питания (10,0%). В свою очередь, наибольший объем ссудной задолженности приходится на кредиты предприятиям, занимающимся операциями с недвижимым имуществом (45,1% общего объема проведенных реструктуризаций), затем следуют предприятия торговли (17,4%), гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,6%).

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

- По итогам 2020 года всего в банки поступило 116,8 тыс. обращений по поводу предоставления субъектам МСП кредитных каникул (ст. 7 Закона № 106-ФЗ).
- Банками было одобрено 69,4 тыс. таких обращений (64,1% от рассмотренных). По 61,8 тыс. из них заключены договоры на сумму 141,3 млрд руб. – порядка 28% суммарного объема ссудной задолженности субъектов МСП из отраслей, вошедших в перечень наиболее пострадавших (согласно Постановлению Правительства РФ №434 от 3 апреля 2020 года).
- В разрезе видов экономической деятельности свыше половины (54,0%) – 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 – 48,6% суммарной ссудной задолженности; компании, занимающиеся транспортировкой и хранением, – 20,4%; гостиничный бизнес и предприятия общественного питания – 18,3%.

- В связи с тем, что 30 сентября срок подачи заявок на получение кредитных каникул истек, Банк России в целях оказания финансовой поддержки субъектам МСП рекомендовал кредиторам реструктурировать кредиты субъектов МСП в рамках собственных программ до 31 марта 2021 года включительно (это относится и к новым, и к повторным реструктуризациям).

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

- За период с 17 по 30 декабря 2020 года количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 13,0 тыс.<sup>3</sup>, что на 1,0% меньше, чем за период с 3 по 16 декабря.
- Большая часть всех обработанных жалоб пришлась на кредитные организации (65,1%). В отношении субъектов страхового дела было получено 13,1% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 9,5%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 24,0% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 8,8%, ОСАГО – 9,5%, деятельности МФО по предоставлению займов – 8,0%.
- В разрезе тематик наибольшее количество жалоб поступило в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (10,8% всех обработанных жалоб).
- Удельный вес второй по количеству поступающих жалоб тематики – «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» – составил 9,6% в общем объеме обработанных жалоб. Доля жалоб, относящихся к новым, возникшим в условиях пандемии коронавирусной инфекции тематикам, составила 28,1% от общего количества жалоб на проблемы с погашением (на уровне показателя за две предыдущие недели).
- В Банк России продолжает поступать небольшое количество жалоб на отказ в предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ (включая жалобы по поводу отмены ранее предоставленных кредитных каникул). Их доля в общем объеме жалоб на проблемы с погашением постепенно сокращается и за отчетный период составила всего 1,9%.
- На долю других жалоб, касающихся реструктуризации кредитов в связи с пандемией коронавируса, пришлось: в отношении потребительских кредитов – 10,8% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; кредитов юридических лиц – 8,7%; ипотечных кредитов – 5,9%.

<sup>3</sup> Оперативные данные.



- Другими наиболее заметными тематиками жалоб остаются навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (7,0% от общего количества обработанных жалоб) и неверное применение коэффициента бонус-малус (6,2%). Кроме этого, 4,8% обработанных жалоб касаются мошенничества (включая такие проблемы, как социальная инженерия, кибермошенничество, утечка персональных данных и другие).
- За период с 17 по 30 декабря в колл-центр Банка России поступило 8,8 тыс. звонков, что на 4% больше, чем за предыдущий отчетный период с 3 по 16 декабря.
- Наибольшее количество звонков связано с запросом предоставления информации о кредитной организации (6,3% от общего объема).

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

- В рамках рассмотрения обращений в отношении микрофинансовой организации выявлены случаи несоблюдения предусмотренного законом порядка начисления процентов в течение льготного периода.
- Выявленные нарушения 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, предоставленной Службой текущего банковского надзора по данным на 30.12.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

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

© Центральный банк Российской Федерации, 2021