



## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

# ДИНАМИКА РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТОВ НАСЕЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

- Банк России с 20 марта 2020 года на регулярной основе осуществлял мониторинг реализации программ реструктуризации задолженности физических лиц и субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП), в том числе в соответствии с Федеральным законом № 106-ФЗ<sup>1</sup>.
- Банк России рекомендовал рассматривать реструктуризацию в качестве меры, направленной на урегулирование просроченной кредитной задолженности физических лиц и субъектов МСП или на предотвращение случаев возникновения у них просроченной задолженности<sup>2</sup>.
- Из предоставленных кредитными организациями данных следует, что кредитные каникулы<sup>3</sup>, ипотечные каникулы и внутрибанковские программы реструктуризации оказались достаточно эффективными инструментами, позволяющими снизить риски дефолта заемщиков, обеспечить многим заемщикам, попавшим в сложную ситуацию, возможность восстановить платежеспособность и продолжить исполнение своих обязательств перед кредиторами в период пандемии.

<sup>1</sup> Федеральный закон от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

<sup>2</sup> Информационные письма Банка России от 20.03.2020 № ИН-06-59/24 «О реструктуризации кредитов (займов) субъектам МСП», от 31.03.2020 № ИН-06-59/42 «О предоставлении льготного периода в связи с уменьшением уровня дохода заемщика», от 30.09.2020 № ИН-06-59/141 «О реструктуризации кредитов (займов) субъектам МСП», от 30.09.2020 № ИН-06-59/142 «О реструктуризации кредитов (займов), предоставленных физическим лицам», от 24.12.2020 № ИН-06-59/178 «О реструктуризации кредитов (займов) физическим лицам и субъектам МСП», от 30.03.2021 № ИН-06-59/19 «О реструктуризации кредитов (займов) физическим лицам и субъектам МСП».

<sup>3</sup> Обращения физических лиц по поводу предоставления кредитных каникул:

- Количество требований об изменении условий кредитного договора в порядке, предусмотренном ст. 6 Федерального закона №106-ФЗ, за период с 3 апреля по 30 сентября 2020 года составило 391,9 тыс. (статистические данные были актуализированы после завершения сроков приема заявок в рамках Федерального закона № 106-ФЗ.). Их доля в общем количестве поступивших обращений составила 10%.
- Кредитные каникулы фактически предоставлены по 164,7 тыс. требований на сумму 85,1 млрд рублей.

Обращения субъектов МСП по поводу предоставления кредитных каникул:

- Количество обращений по поводу предоставления субъектам МСП кредитных каникул в рамках ст. 7 Федерального закона № 106-ФЗ за период с 3 апреля по 30 сентября 2020 года составило 116,7 тыс. (согласно информации, полученной от 65 банков, включая все системно значимые кредитные организации, (СЗКО)). На фоне отсутствия у банков автоматизированного учета заявок в требуемой форме статистические данные были актуализированы после завершения сроков приема заявок в рамках Федерального закона № 106-ФЗ, их доля в общем количестве поступивших обращений достигла 54,4%.
- По 62,3 тыс. обращений о предоставлении кредитных каникул заключены договоры, объем ссудной задолженности по ним составил 143,1 млрд рублей.



- Можно констатировать, что на текущий момент потребность в такого рода поддержке как со стороны граждан, так и со стороны МСП в значительной степени удовлетворена. Количество обращений за реструктуризацией существенно снизилось по сравнению с началом проведения мониторинга и стабилизировалось на определенном уровне, который в дальнейшем будет сохраняться, поскольку у заемщиков периодически возникают проблемы с погашением кредитов. При этом такие проблемы могут иметь различную природу, далеко не всегда связанную с влиянием пандемии. В настоящее время кредитные организации проводят реструктуризации в рамках собственных программ на постоянной основе.
- Необходимо отметить, что принятие Федерального закона №106-ФЗ стимулировало банки совершенствовать собственные программы реструктуризации, делать их более выгодными для потребителей.
- С учетом результатов мониторинга, а также в силу того, что банки достаточно активно пользуются механизмом реструктуризации в рамках собственных программ, Банк России принял решение не продлевать рекомендации кредитным организациям в отношении реструктуризации кредитной задолженности физических лиц и субъектов МСП.

### **Реструктуризация задолженности физических лиц**

- За период с 20 марта 2020 года по 29 сентября 2021 года в адрес кредитных организаций от заемщиков получено 3927,2 тыс. обращений об изменении условий кредитного договора.
- С 26 августа по 29 сентября 2021 года поступило 84,9 тыс. заявок. Рост на 50,1% по сравнению с предыдущим раундом мониторинга (29 июля – 25 августа 2021 года) носил технический характер и был связан с корректировкой системно значимым банком данных прошлых периодов (с начала мониторинга). Без учета этой корректировки прирост за сентябрь составил 70,7 тыс. заявок. При этом поступление обращений в среднем за неделю сохранилось бы на уровне августа – 14,1 тыс. обращений.
- По состоянию на 29 сентября 2021 года рассмотрено 99% обращений. Одобрено 2298,9 тыс. заявлений, или 59,1% от рассмотренных. Отказы получены в 1589,1 тыс. случаев.
- Банками проведена реструктуризация более 2,1 млн кредитных договоров на сумму 1004,5 млрд рублей.



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

- По состоянию на 29 сентября 2021 года поступило 50,8 тыс. обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Федеральным законом № 76-ФЗ<sup>4</sup>.
- За весь период мониторинга ипотечные каникулы фактически были предоставлены по 19,4 тыс. заявлений на сумму 50 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет примерно 89% от одобренных заявок.
- Отказы получены по 18,9 тыс. требований, в основном из-за непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации или превышения максимального размера кредита.

### **Реструктуризация задолженности юридических лиц<sup>5</sup>**

- Согласно информации, полученной от 33 крупнейших банков, включая 12 СЗКО, в период с 20 марта 2020 года по 30 июня 2021 года объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 6,1 трлн руб., или 16,5% от совокупного портфеля обследуемых банков (кроме субъектов МСП).

### **Реструктуризация задолженности субъектов МСП**

- Согласно информации, полученной от 66 банков (включая все СЗКО), за период с 20 марта 2020 года по 29 сентября 2021 года число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 214,8 тыс. (рост на 1,6% по сравнению с показателем на 25 августа 2021 года, когда он составлял 211,3 тыс.).
- Количество обращений заемщиков за этой формой поддержки начиная с марта 2021 года не превышало 4,5 тыс. в месяц, что существенно ниже, чем в конце 2020 – начале 2021 года, и в последние месяцы устойчиво снижалось. В сентябре 2021 года число обращений достигло минимального значения<sup>6</sup> с начала 2021 года, составив 3,4 тыс. против 4,2 тыс. в августе, 4,3 тыс. в июле и 4,4 тыс. в июне.
- Общее количество проведенных реструктуризаций достигло 104,2 тыс., увеличившись на 0,6% по сравнению с показателем предыдущего раунда мониторинга. Доля проведенных заявок в суммарном количестве одобренных не изменилась и составила 97%.

<sup>4</sup> Федеральный закон от 01.05.2019 № 76-ФЗ « О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком – физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, по требованию заемщика».

<sup>5</sup> Информация дана за период действия рекомендаций Банка России по предоставлению информации о реструктуризации.

<sup>6</sup> Исключение составил май 2021 года (2,3 тыс. обращений), что связано с большим количеством нерабочих дней в этом месяце.



- В сентябре 2021 года было проведено около 0,6 тыс. реструктуризаций, что почти в два раза меньше, чем в июле – августе, когда количество фактически проведенных заявок находилось на уровне около 1,1 тысячи.
- Объем реструктуризаций в сентябре 2021 года также снизился по сравнению с предыдущим месяцем, составив 4,5 млрд руб. против 4,8 млрд руб. в августе и 8,2 млрд руб. в июле.
- Суммарная ссудная задолженность по реструктурированным кредитам на 29 сентября 2021 года составила 953,7 млрд рублей.
- Согласно информации, полученной от шести банков, формирующих более 60% суммарного портфеля кредитов субъектов МСП, за период с 20 марта 2020 года по 29 сентября 2021 года половина от общего количества реструктурированных этими банками кредитов пришлась на кредиты, выданные предприятиям оптовой и розничной торговли. Доля кредитов, выданных предприятиям, занимающимся транспортировкой и хранением, составила 16,5%; предприятиям, работающим в сфере общественного питания и гостиничного бизнеса, – 9,5%. Наибольший объем ссудной задолженности пришелся на кредиты предприятий, занимающихся операциями с недвижимым имуществом (45,7% общего объема проведенных реструктуризаций), на втором месте – предприятия оптовой и розничной торговли (17,0%), на третьем – гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,4%).

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

- За период с 26 августа по 29 сентября 2021 года количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 37,7 тыс.<sup>7</sup>, что на 27,0% больше, чем за период с 29 июля по 25 августа 2021 года. Динамика обусловлена главным образом тем, что количество дней в текущем отчетном периоде на 25% больше, чем в предыдущем.
- Более половины всех обработанных жалоб пришлось на кредитные организации (50,9%). В отношении субъектов страхового дела было получено 16,7% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 21,9%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 16,1% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 4,9%, ОСАГО – 11,4%, деятельности МФО по предоставлению займов – 17,9%.
- В разрезе тематик больше всего жалоб поступило в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (11,7% от общего количества обработанных жалоб). На тематики «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» и «Навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов» пришлось соответственно 8,0 и 6,4% всех

<sup>7</sup> Оперативные данные.



обработанных жалоб. Кроме того, 5,7% обработанных жалоб касались мошенничества, 4,7% – неверного применения коэффициента бонус-малус, 3,1% – неправомерного списания денежных средств.

- В структуре жалоб на проблемы с погашением наибольшая доля (31,7%) связана с нехваткой денежных средств для выплат по потребительскому кредиту и/или просьбой провести реструктуризацию такого кредита. Доля тематик, возникших в условиях эпидемии COVID-19, составила 4,9% от общего числа жалоб на проблемы с погашением (в том числе на жалобы, касающиеся реструктуризации потребительских кредитов, пришлось 1,9%, ипотечных кредитов – 1,3%, кредитов юридических лиц – 1,4%).
- За период с 26 августа по 29 сентября 2021 года в колл-центр Банка России поступило 21,6 тыс. звонков, что на 4% меньше, чем за предыдущий отчетный период с 22 июля по 25 августа 2021 года.
- Наиболее часто встречающаяся тематика звонков – 10,7% от общего объема – «Мошенничество от имени Банка России», в которую попадают звонки от граждан о мошеннических действиях лиц, представляющихся сотрудниками Банка России, но фактически ими не являющихся.

---

Бюллетень подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг по данным на 29.09.2021 с использованием информации, предоставленной Службой текущего банковского надзора.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

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

© Центральный банк Российской Федерации, 2021