



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 16 декабря.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 3155,2 тыс.¹ обращений об изменении условий кредитного договора.
- В последние две недели в условиях сложной эпидемической обстановки вновь зафиксирован рост количества поступающих заявлений. С 3 по 16 декабря получено 60,4 тыс. обращений, что на 5,6 тыс. больше, чем за предыдущие две недели. Более 75% поступивших за рассматриваемый период обращений касалось реструктуризации потребительских кредитов физических лиц.
- В связи с подъемом заболеваемости коронавирусом и ужесточением противоэпидемических мер в ряде регионов Банк России принял решение продлить до 1 апреля 2021 г. рекомендацию для финансовых организаций по реструктуризации кредитов физическим лицам, столкнувшимся с ухудшением финансового положения в связи с пандемией.
- Всего за период действия данной меры поддержки банками была проведена реструктуризация свыше 1,7 млн кредитных договоров на общую сумму порядка 845 млрд рублей.
- После завершения срока подачи заявлений на реструктуризацию в рамках Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ количество аннулированных требований о кредитных каникулах из-за неподтверждения заемщиками факта снижения дохода продолжает сокращаться. Так, за последние две недели системно значимые кредитные организации (СЗКО) аннулировали всего 70 требований на сумму 94 млн рублей. Общий объем аннулированных СЗКО кредитных каникул по состоянию на 16 декабря составил 11,5 млрд руб. по 34,6 тыс. требований. В то же время доля обязательств, по которым после аннулирования кредитных каникул заемщики вернулись в первоначальный график платежей без просроченной задолженности, либо полностью погасили кредит, либо получили каникулы в рам-

¹ Здесь и далее статистика сформирована на базе предоставленных кредитными организациями данных, и в ряде случаев кредитные организации уточняли ранее направленную информацию.



ках собственных программ банков, является достаточно высокой и составляет более 76% (по оперативным данным СЗКО).

Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- По состоянию на 16 декабря поступило 39,0 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 14,8 тыс. заявлений на сумму более 39 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет порядка 99% от общего количества одобренных заявок.
- Отказы получены по 13,9 тыс. требований – по-прежнему в основном из-за непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации или превышения максимального размера кредита.

Реструктуризация задолженности юридических лиц²

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

Реструктуризация задолженности субъектов МСП

- Согласно информации, полученной от 66 банков (включая все СЗКО), за период с 20 марта по 16 декабря число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 168,4 тыс. (на 2 декабря этот показатель составлял 165,0 тыс., в опросе принимали участие те же 66 банков).
- Таким образом, прирост числа заявок на реструктуризацию составил 3,4 тыс. против 4,1 тыс. за две предыдущие недели. Вместе с тем доля одобренных заявок в общем количестве рассмотренных обращений продолжила снижаться и на 16 декабря составила 66,9%, тогда как двумя неделями ранее она находилась на уровне 68,0%, а большую часть времени с начала проведения мониторинга – в интервале 70–75%.
- Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП достигло 94,2 тыс. (на 2 декабря – 93,8 тыс.), их доля в общем количестве одобренных заявок составила 90,0%, как и двумя неделями ранее.
- В то же время объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам вырос до 840,2 млрд руб. против 824,1 млрд руб. на 2 декабря и 818,7 млрд руб. на 18 ноября – таким образом, прирост данного показателя оказался более су-

² Информация обновляется ежемесячно.



щественным, чем за две предыдущие недели. В первую очередь это связано с проведением несколькими банками реструктуризаций ряда крупных кредитов. В результате объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, увеличился до 8,9 млн рублей.

- Количество обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП, находящихся на рассмотрении, возросло до 12,0 тыс. (против 11,8 тыс. по результатам предыдущего раунда мониторинга), доля таких обращений в общем объеме поступивших заявок составила 7,1%.
- В связи с тем что 30 сентября истек срок подачи заявок на получение кредитных каникул, Банк России в целях оказания финансовой поддержки субъектам МСП рекомендовал кредиторам реструктурировать кредиты субъектов МСП в рамках собственных программ до 31 марта 2021 г. включительно (это относится и к новым, и к повторным реструктуризациям).

Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 3 по 16 декабря количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 12,8 тыс.³, что на 9,0% больше, чем за период с 19 ноября по 2 декабря.
- Основной объем всех обработанных жалоб пришелся на кредитные организации (63,2%). В отношении субъектов страхового дела было получено 14,8% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 9,2%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 23,6% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 8,7%, ОСАГО – 10,7%, деятельности МФО по предоставлению займов – 7,7%.
- Наибольшее количество жалоб поступило в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (10,6% всех обработанных жалоб).
- Удельный вес второй по количеству поступающих жалоб тематики – «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» – составил 9,5% в общем объеме обработанных жалоб. При этом доля жалоб, относящихся к новым тематикам, возникшим в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, сократилась до 28,0% от общего количества жалоб на проблемы с погашением (за период с 19 ноября по 2 декабря она составила 30,1%).
- Количество жалоб на отказ в предоставлении кредитных каникул в рамках Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ (включая жалобы по поводу отмены ранее предоставленных кредитных каникул) составило всего 2,4% от числа жалоб на проблемы с погашением.
- На долю других жалоб, касающихся реструктуризации кредитов в связи с пандемией коронавируса, пришлось: в отношении потребительских кредитов – 11,0%

³ Оперативные данные.



от общего количества жалоб на проблемы с погашением; ипотечных кредитов и кредитов юридических лиц – по 6,6%.

- Другие наиболее заметные тематики жалоб – это навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (7,5% от общего количества обработанных жалоб) и неверное применение коэффициента бонус-малус (6,4%). Кроме того, 5,3% обработанных жалоб касается мошенничества (включая такие проблемы, как социальный инжиниринг, кибермошенничество, утечка персональных данных и другие).
- За период с 3 по 16 декабря в колл-центр Банка России поступило 8,5 тыс. звонков, что на 1% больше, чем за предыдущий отчетный период с 19 ноября по 2 декабря.
- Наибольшее количество звонков связано с запросом предоставления информации о кредитной организации (6,1% от общего объема).

Выявленные нарушения и недобросовестные практики в деятельности кредитных организаций и МФО

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

- несоблюдения срока рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул;
- отказа в предоставлении кредитных каникул по основаниям, не предусмотренным законом;
- некорректного подхода к определению соответствия кредитного договора с лимитом кредитования установленному законодательством условию о максимальном размере кредита;
- неучета наличия у заемщика статуса индивидуального предпринимателя при рассмотрении требования о предоставлении кредитных каникул;
- неустановления кредитных каникул в случае ненаправления заемщику уведомления об отказе или удовлетворении требования;
- неинформирования заемщика о возможности проведения реструктуризации кредитной задолженности в рамках собственных программ банка;
- установления периода кредитных каникул, отличного от указанного в требовании;
- установления даты начала кредитных каникул, отличной от указанной в требовании;
- отсутствия фиксации установления кредитных каникул в автоматизированной банковской системе;
- истребования документов в целях подтверждения снижения дохода после истечения пресекающего срока;
- направления уведомления о неподтверждении кредитных каникул при наличии документов, подтверждающих снижение дохода.



В рамках рассмотрения обращений в отношении микрофинансовой организации выявлены случаи неуведомления заемщика о рассмотрении требования о предоставлении кредитных каникул и об установлении кредитных каникул по договору займа.

Нарушения и недобросовестные практики выявлены по фактам обращения граждан к кредиторам до 30 сентября 2020 г. в результате рассмотрения обращений граждан, поступивших в Банк России в ноябре 2020 г., и не носят системного 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, предоставленной Службой текущего банковского надзора по данным на 16.12.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2020