



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 30 июня.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 2303,4 тыс. обращений/требований об изменении условий кредитного договора. На фоне постепенного снятия ограничительных мер, введенных в связи с распространением коронавирусной инфекции, количество поступающих требований о реструктуризации продолжает снижаться. Так, если за период с 4 по 17 июня от заемщиков поступило около 158 тыс. заявлений, то за период с 18 по 30 июня этот показатель снизился до 99 тысяч.
- По состоянию на 30 июня банками рассмотрено 2200,3 тыс. заявлений граждан. Процент рассмотренных заявок сохранился примерно на уровне прошлого мониторинга – 95,5%. Удовлетворено 1358,7 тыс. заявлений о реструктуризации кредитов, отказано – по 841,6 тыс. заявлений. Доля одобренных требований составила 61,7% от рассмотренных.
- В банках на рассмотрении находится 103 тыс. требований, из них 55,9% – по потребительским кредитам физических лиц; 20,1% – по кредитным картам; 19,7% – по ипотечным кредитам; 3% – по автокредитам.
- За период с 20 марта по 30 июня банками была проведена реструктуризация кредитных договоров на общую сумму свыше 625 млрд рублей.

Обращения по поводу предоставления кредитных каникул

- По состоянию на 30 июня банками получено 346,7 тыс. обращений о предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ, или 15,1% общего объема требований. За период с 18 по 30 июня количество поступивших заявлений составило порядка 14 тыс. (с 4 по 17 июня – 28 тыс.). По потребительским кредитам, заемщиками по которым являются физические лица, получено 152,2 тыс. требований; по кредитным картам – 96,9 тыс.; ипотечным кредитам – 69,9 тыс.; автокредитам – 25,4 тысячи.
- Банками было удовлетворено 212,2 тыс. заявлений (нарастающим итогом), или 64,6% от всех рассмотренных в рамках Закона № 106-ФЗ (по результатам про-



шлого мониторинга – 64,2%). Было отказано по 116,4 тыс. требований о предоставлении кредитных каникул, в 61,8% случаев по причине превышения максимального размера кредита.

- По ипотечным кредитам положительное решение о предоставлении кредитных каникул в соответствии с Законом № 106-ФЗ принято по 53,2 тыс. заявок, что составляет 79,8% от рассмотренных (в прошлом мониторинге – 79%); по потребительским кредитам, заемщиками по которым являются физические лица, – по 86 тыс. заявок, или в 60,4% случаев (60,6%); по кредитным картам – по 65,2 тыс. обращений, или в 70,4% случаев (70%); по автокредитам – по 6,5 тыс. обращений, или в 26,3% случаев (26,1%).
- За период с 20 марта по 30 июня банками была проведена реструктуризация кредитных договоров в рамках Закона № 106-ФЗ на сумму 88 млрд рублей.

Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- Обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Законом № 76-ФЗ поступило 24,2 тысячи. Банками было удовлетворено 49,7% рассмотренных заявок, или 8 тысяч. Отказы получены по 8,1 тыс. требований, в основном из-за непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации или превышения максимального размера кредита. На рассмотрении находится 8 тыс. заявлений.

Реструктуризация задолженности юридических лиц

- Согласно информации, полученной от 11 системно значимых кредитных организаций (СЗКО), в период с 20 марта по 17 июня количество фактически реструктурированных кредитов юридических лиц (кроме субъектов МСП) превысило 2,1 тыс., объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 2,3 трлн руб., или 7,3% от совокупного портфеля СЗКО.

Реструктуризация задолженности субъектов МСП

- Согласно информации, полученной от 62 банков (включая все СЗКО), за период с 20 марта по 30 июня число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 135,5 тыс. (на 17 июня этот показатель составлял 133,4 тыс., в опросе принял участие 61 банк).
- Темпы прироста поступления заявок замедляются – за вторую половину июня поступило немногим более 2 тыс. обращений за реструктуризацией, тогда как за предыдущие две недели этот показатель находился на уровне 4,4 тысячи. Это позволяет говорить о том, что потребность малого и среднего бизнеса в изменении условий кредитных договоров в значительной степени удовлетворена.



- Количество одобренных обращений за отчетный период составило 92,2 тыс. (72,7% от числа рассмотренных). Процент одобрения заявок к рассмотренным обращениям продолжает оставаться на стабильно высоком уровне – около 70–80%.
- Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП достигло 80,3 тыс., их доля в общем количестве одобренных заявок составила 87,1%.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 666,1 млрд руб. против 620,3 млрд руб. на 17 июня. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, составил 8,3 млн рублей.
- В настоящее время 8,6 тыс. обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП находятся на рассмотрении (решение пока не принято). Доля обращений, находящихся на рассмотрении, – 6,3%.
- Что касается отраслевого разреза, то согласно данным шести банков, формирующих свыше 60% суммарного портфеля кредитов субъектам МСП, за период с 20 марта по 23 июня около половины реструктурированных ими кредитов (49,3% от общего количества) – кредиты предприятиям оптовой и розничной торговли. В число трех отраслей с наибольшим количеством реструктурированных кредитов входят также транспортировка и хранение (17,7%) и деятельность гостиниц и предприятий общественного питания (10,5%). В свою очередь, по объему ссудной задолженности лидирует деятельность по операциям с недвижимым имуществом, на которую приходится 48,2% всего объема проведенных реструктуризаций (предприятия торговли занимают вторую позицию, гостиничного бизнеса и общественного питания – третью).

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 30 июня составило 87,6 тыс. (против 86,3 тыс. на 17 июня). Их доля в общем количестве поступивших заявок остается на уровне 65%.
- Банками одобрено 61,4 тыс. обращений (74,2% от рассмотренных). На рассмотрении на данный момент находится 4,8 тыс. обращений по поводу кредитных каникул.
- По 54,3 тыс. обращений о кредитных каникулах заключены договоры (на 17 июня – 53,8 тыс.). Объем ссудной задолженности по проведенным реструктуризациям составил 120,7 млрд руб. – примерно 32% суммарного объема ссудной задолженности субъектов МСП из отраслей, входящих в перечень наиболее пострадавших (согласно постановлению Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. № 434).



- В отраслевом разрезе¹ более половины (52,6%) кредитов, реструктурированных в рамках ст. 7 Закона № 106-ФЗ, – это кредиты, выданные предприятиям оптовой и розничной торговли; 22,2% – предприятиям, занимающимся транспортировкой и хранением; 12,9% – предприятиям гостиничного бизнеса и общественного питания. На эти же отрасли приходятся и наибольшие объемы кредитования: на предприятия торговли – 45,9% суммарной ссудной задолженности по проведенным реструктуризациям; гостиничный бизнес и предприятия общественного питания – 19,9%; компании, занимающиеся транспортировкой и хранением, – 18,8%.
- Отраслевая структура реструктуризированных 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 предприятий торговли составляет всего 39,3%. 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 (13,5%), компании, проводящие операции с недвижимым имуществом (12,1%), строительные предприятия (7,7%). Что же касается объемов ссудной задолженности, то наибольший удельный вес в суммарном объеме реструктуризаций по собственным программам банков имеют операции с недвижимым имуществом, на которые приходится 59,6%.

Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 18 по 30 июня количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, выросло на 14,3% по сравнению с периодом с 4 по 17 июня и составило 14,7 тысячи. При этом необходимо отметить, что около 16% этих обращений поступило в адрес одного крупного банка по тематике исполнительного производства от одного и того же представителя должников и что они анализируются на предмет добросовестности заявителя. Без их учета за отчетную неделю число обращений сократилось на 3,9%.
- За отчетный период основной объем всех обработанных жалоб – 78% – пришелся на кредитные организации (без учета вышеупомянутого фактора – 72,9%). В отношении субъектов страхового дела было получено 7,1% всех обработанных жалоб (8,7%), микрофинансовых организаций (МФО) – 7,7% (9,4%).
- По вопросам исполнительного производства в отношении кредитных организаций поступило 29,5% всех обработанных жалоб (без учета указанных массовых обращений – 13,1%); потребительского кредитования – 21,7% (26,7%); ипотечного кредитования – 8,9% (11%); ОСАГО – 5,3% (6,5%); деятельности МФО по предоставлению займов – 7% (8,6%).

¹ Опрос шести банков, формирующих более 60% кредитного портфеля кредитов субъектам МСП, за период с 20 марта по 23 июня 2020 года.



- Без учета тематики исполнительного производства наиболее крупной проблемой является проблема с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование). При этом на новые тематики, возникшие в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, пришлось 48,6% 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 7,9% 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% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; ипотечных – 7,1%; кредитов юридических лиц – 11,4%.
- Другими наиболее заметными тематиками жалоб стали вопросы, связанные с взысканием просроченной задолженности и навязыванием дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов.
- За период с 25 июня по 1 июля в колл-центр Банка России поступило 4,8 тыс. звонков, что на 5% больше, чем за предыдущий отчетный период с 18 по 24 июня.
- Большинство звонков связаны с темами, затронутыми в выступлениях Президента РФ. Чаще всего граждане задавали вопросы о кредитных и ипотечных каникулах, а также о льготном кредитовании юридических лиц.

Выявленные нарушения в деятельности кредитных организаций и МФО

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

- неправомерного отказа в установлении льготного периода / оставления требования без рассмотрения, в том числе по причинам, не предусмотренным Законом № 106-ФЗ (по причине непредставления вместе с требованием подтверждающих снижение дохода документов, непредставления справок 2-НДФЛ вместе с требованием; несоответствия требования установленной банком форме; ввиду совершения расходных операций по картам после 03.04.2020);
- запроса дополнительного подтверждения личности заявителя при обращении в банк с требованием о предоставлении льготного периода в рамках Закона № 106-ФЗ (дополнительная идентификация по фотографии заемщика с разворотом паспорта), что потенциально увеличивает сроки рассмотрения требований;
- неисполнения требования о необходимости направления отказа и непредставления информации о причинах отказа;
- нарушения сроков направления уведомлений об изменении условий договора (установлении льготного периода) и уведомления о подтверждении условия о снижении дохода;



- несоответствия формы требования, разработанной банком, положениям Закона № 106-ФЗ;
- некорректной консультации сотрудниками банка и размещенной на сайте банка информации;
- направления отказов за пределами установленного законом 10-дневного срока.

В рамках рассмотрения обращений в отношении микрофинансовых организаций выявлены:

- нарушение порядка рассмотрения представленного требования об изменении условий договора займа;
- неправомерный отказ в предоставлении льготного периода по основаниям, не предусмотренным Законом № 106-ФЗ.

Следует отметить, что выявленные нарушения не носят массового характера. Банк России принял оперативные меры по их исправлению, вопросы поставлены на оперативный контроль.

Обзор подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг и Департаментом финансовой стабильности по данным на 03.07.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2020