



## 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 23 сентября.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков поступило 2822,7 тыс.<sup>1</sup> обращений/требований об изменении условий кредитного договора. За период с 10 по 23 сентября получено 63 тыс. заявок против 72 тыс. с 27 августа по 9 сентября.
- По состоянию на 23 сентября банками рассмотрено 98,0% поступивших заявлений граждан, или 2767 тысяч. Удовлетворено 1698,2 тыс. обращений. Процент одобренных заявок остался на уровне предыдущего замера – 61,4% от рассмотренных. Отказы получены по 1068,8 тыс. заявок.
- За период с 20 марта по 23 сентября банками была проведена реструктуризация свыше 1,5 млн кредитных договоров на общую сумму 767 млрд рублей.

### Обращения по поводу предоставления кредитных каникул

- По состоянию на 23 сентября банками получено 384,9 тыс. требований о предоставлении кредитных каникул в рамках Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ (далее – Закон № 106-ФЗ), или 13,6% общего объема обращений.
- За период с 20 марта по 23 сентября кредитные каникулы фактически были предоставлены по 161 тыс. требований на сумму около 79 млрд рублей. Снижение количества фактически предоставленных кредитных каникул и объема реструктуризаций по сравнению с предыдущим мониторингом связано с непредоставлением заемщиками в установленные законом сроки документов, подтверждающих факт снижения дохода. В частности, системно значимыми банками по состоянию на 23 сентября по этой причине было аннулировано примерно 27 тыс. требований о кредитных каникулах на общую сумму свыше 9 млрд рублей.
- Среди кредитов, по которым аннулированы кредитные каникулы, доля обязательств, по которым заемщики вернулись в первоначальный график платежей без просроченной задолженности либо получили каникулы в рамках собственных программ банков, составляет порядка 70% (по оперативным данным системно

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



значимых кредитных организаций). Банк России продолжит на постоянной основе отслеживать ситуацию по таким кредитным договорам.

- Доля удовлетворенных требований о предоставлении кредитных каникул в соответствии с Законом № 106-ФЗ по ипотечным кредитам составила 71,4% от рассмотренных заявок; потребительским кредитам, заемщиками по которым являются физические лица, – 46,2%; кредитным картам – 59,1%; автокредитам – 23,8%.

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

- По состоянию на 23 сентября поступило 33,2 тыс. обращений о предоставлении ипотечных каникул в соответствии с Федеральным законом от 01.05.2019 № 76-ФЗ. Банками было удовлетворено 49,3% рассмотренных заявок, или 12,2 тысячи. Отказы получены по 12,6 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 23 сентября ипотечные каникулы фактически были предоставлены более чем по 12 тыс. требований на сумму примерно 33 млрд рублей.

### **Реструктуризация задолженности юридических лиц**

- Согласно информации, полученной от 11 системно значимых кредитных организаций, в период с 20 марта по 11 сентября количество фактически реструктурированных ими кредитов юридических лиц (кроме субъектов МСП) превысило 3,6 тыс., объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 4,3 трлн руб., или 13,4% от совокупного портфеля СЗКО (кроме субъектов МСП).

### **Реструктуризация задолженности субъектов МСП**

- Согласно информации, полученной от 65 банков (включая все системно значимые кредитные организации), за период с 20 марта по 23 сентября число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 143,0 тыс. (на 9 сентября этот показатель составлял 142,9 тыс., в опросе также приняли участие 65 банков).
- Количество фактически проведенных реструктуризаций кредитов субъектов МСП составило 89,2 тыс., их доля в общем количестве одобренных заявок выросла до 89,7%.
- В настоящее время 6,0 тыс. обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП находятся на рассмотрении (решение пока не принято). Доля таких обращений в общем объеме поступивших заявок составляет 4,2%.
- Согласно данным 6 банков, формирующих свыше 60% суммарного портфеля кредитов субъектам МСП, за период с 20 марта по 23 сентября чуть более половины реструктурированных ими кредитов (50,3% от общего количества) пришлось на кредиты предприятиям оптовой и розничной торговли. В число трех отраслей с наибольшим количеством реструктурированных кредитов входят также транс-



портировка и хранение (16,9%) и деятельность гостиниц и предприятий общественного питания (10,0%). В свою очередь, по объему ссудной задолженности лидирует деятельность по операциям с недвижимым имуществом, на которую приходится 46,3% всего объема проведенных реструктуризаций, на втором месте – предприятия торговли (17,1%), на третьем – гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,7%). Структурные показатели практически не изменились по сравнению с результатами предыдущего раунда мониторинга.

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

- Количество обращений по поводу предоставления субъектам МСП кредитных каникул за период с 20 марта по 23 сентября составило 96,8 тыс., их доля в общем количестве поступивших обращений осталась на уровне 67,7%.
- По 59,7 тыс. обращений о предоставлении кредитных каникул заключены договоры.
- На рассмотрении на данный момент находится 3,5 тыс. обращений по поводу кредитных каникул.
- В разрезе видов экономической деятельности свыше половины (54,0%) кредитов, реструктурированных в рамках ст. 7 Закона № 106-ФЗ, – кредиты, выданные предприятиям оптовой и розничной торговли; 21,4% – предприятиям, занимающимся транспортировкой и хранением; 12,2% – гостиничному бизнесу и предприятиям общественного питания. На эти же отрасли приходятся и наибольшие объемы ссудной задолженности по проведенным реструктуризациям: на предприятия торговли – 48,0% суммарной ссудной задолженности, гостиничный бизнес и предприятия общественного питания – 20,8%, компании, занимающиеся транспортировкой и хранением, – 18,7%.
- В структуре кредитов, реструктурированных по собственным программам банков, доля кредитов предприятиям торговли составляет 40,3%. 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 (12,3%), компании, проводящие операции с недвижимым имуществом (10,7%), строительные предприятия (7,5%). В части объемов реструктурированной ссудной задолженности наибольший удельный вес по собственным программам занимают кредиты предприятиям, осуществляющим операции с недвижимым имуществом, на которые приходится 56,6%.

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

- За период с 10 по 23 сентября количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 11,3 тыс., что на 9,2% меньше, чем за период с 27 августа по 9 сентября.



- За отчетный период наибольший объем всех обработанных жалоб – 62,5% – пришелся на кредитные организации. В отношении субъектов страхового дела было получено 14,2% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 11,5%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 26,4% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 8,0%, ОСАГО – 10,5%, деятельности МФО по предоставлению займов – 10,4%.
- В отчетном периоде наиболее крупной тематикой жалоб стали вопросы, связанные с взысканием просроченной задолженности: на них пришлось 14,1% от общего количества обработанных жалоб.
- Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование) сместились на второе место, удельный вес данной тематики в общем объеме обработанных жалоб снизился до 10,0% против 12,3% за предыдущие две недели. На новые тематики, возникшие в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, пришлось половина от общего количества жалоб на проблемы с погашением.
- Доля жалоб на отказ в предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ за отчетный период составила 5,3% от числа жалоб на проблемы с погашением. Кроме того, 2,6% от общего объема жалоб, связанных с погашением, пришлось на жалобы по поводу отмены ранее предоставленных кредитных каникул в связи с неподтверждением снижения дохода заемщика. 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 – 20,5% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; кредитов юридических лиц – 11,3%; ипотечных кредитов – 8,5%.
- Другими наиболее заметными тематиками жалоб остаются навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (7,2% от общего количества обработанных жалоб) и неверное применение коэффициента «бонус-малус» (6,4%).
- За период с 10 по 23 сентября в колл-центр Банка России поступило 8,0 тыс. звонков, что на 5% меньше, чем за предыдущий отчетный период – с 27 августа по 9 сентября.
- Наибольшее количество звонков связано с вопросами по получению кредитного отчета.



## **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;
- неустановления кредитных каникул в случае ненаправления заемщику уведомлений об отказе или удовлетворении требования;
- отказа в предоставлении кредитных каникул по основаниям, не предусмотренным законом;
- истребования документов, не предусмотренных законом, в целях рассмотрения требования;
- установления даты начала кредитных каникул, отличной от даты направленного требования;
- установления периода кредитных каникул, отличного от указанного в требовании;
- установления кредитных каникул в отсутствие требования заемщика;
- размещения на официальном сайте банка некорректной информации об условиях получения кредитных каникул;
- размещения на официальном сайте банка некорректной формы требования (в том числе без ссылки на Закон № 106-ФЗ);
- ненадлежащего информирования об установлении кредитных каникул заемщика, чье требование было направлено с использованием средств подвижной радиотелефонной связи;
- превышения срока рассмотрения документов, направленных в целях подтверждения снижения дохода;
- начисления неустойки после дня установления кредитных каникул;
- возврата денежных средств, поступивших после дня установления кредитных каникул в счет погашения задолженности по кредитному договору;
- прекращения действия кредитных каникул, несмотря на получение соответствующего уведомления заемщика;
- 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;
- нарушения срока направления уведомления о неподтверждении установления кредитных каникул в случае отсутствия подтверждения снижения дохода;
- неучета наличия у заемщика статуса индивидуального предпринимателя при рассмотрении требования о предоставлении кредитных каникул.



В рамках рассмотрения обращений в отношении ряда МФО выявлены случаи:

- оставления без рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул;
- несоблюдения срока рассмотрения требований о предоставлении кредитных каникул;
- установления даты начала кредитных каникул, отличной от даты направленного требования;
- взыскания задолженности в период действия 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 23.09.2020.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

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

© Центральный банк Российской Федерации, 2020