



## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

# ДИНАМИКА РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТОВ НАСЕЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

### Реструктуризация задолженности физических лиц

- Банк России провел опрос 74 кредитных организаций о результатах их работы по реструктуризации задолженности граждан за период с 20 марта 2020 года по 28 июля 2021 года.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков получено 3785,7 тыс. обращений об изменении условий кредитного договора. С 1 по 28 июля 2021 года поступило 103,6 тыс. заявок. Рост числа обращений на 28,2% по сравнению с предыдущим раундом мониторинга (с 27 мая по 30 июня 2021 года) обусловлен главным образом одномоментной корректировкой системно значимым банком ранее предоставленных данных<sup>1</sup>. Без учета указанного фактора прирост заявок за июль составил бы порядка 72 тыс., что меньше значений за июнь (80,9 тыс.) и за апрель (79,7 тыс.).
- По состоянию на 28 июля 2021 года рассмотрено 99% обращений. Одобрено 2221,8 тыс. заявлений, или 59,3% от рассмотренных. Отказы получены в 1524,3 тыс. случаев.
- Банками проведена реструктуризация более 2 млн кредитных договоров. Общее количество проведенных реструктуризаций за июль 2021 года составило 77,9 тыс. (в июне этот показатель составил 31,9 тыс. заявок).
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам достиг 978 млрд рублей. Прирост данного показателя с 1 по 28 июля 2021 года составил 23,9 млрд руб. против 13,8 млрд руб. за период с 27 мая по 30 июня 2021 года.
- Увеличение количества проведенных в июле реструктуризаций и объема ссудной задолженности по сравнению с показателями июня также связано с уточнением системно значимым банком предоставленной ранее информации.

<sup>1</sup> В текущем раунде мониторинга, формируемом накопленным итогом, банком одномоментно возвращены сведения по заметному количеству заявок, которые фактически поступали с октября 2020 года.



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

- По состоянию на 28 июля 2021 года поступило 48,7 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 18,6 тыс. заявлений на сумму 48,1 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет 89,1% от одобренных заявок.
- Отказы получены по 18,3 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 системно значимых кредитных организаций (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 малого и среднего предпринимательства (МСП)).

### **Реструктуризация задолженности субъектов МСП**

- Согласно информации, полученной от 66 банков (включая все СЗКО), за период с 20 марта 2020 года по 28 июля 2021 года число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 207,1 тыс. (рост на 2,1% по сравнению с показателем на 30 июня 2021 года, когда он составлял 202,8 тыс.). В июле 2021 года в банки поступило 4,3 тыс. обращений против 4,4 тыс. в июне 2021 года.
- Общее число проведенных реструктуризаций достигло 102,5 тыс., увеличившись на 1,1% по сравнению с показателем предыдущего раунда мониторинга. В июле 2021 года было проведено около 1,1 тыс. реструктуризаций против 0,8 тыс. в июне 2021 года. Доля проведенных заявок в суммарном количестве одобренных стабильно остается на уровне 97%.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 944,4 млрд рублей. В июле 2021 года было проведено реструктуризаций на сумму 8,2 млрд руб. (против 10,8 млрд руб. в июне 2021 года). Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, не изменился и составил 9,2 млн рублей.

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



- Согласно информации, полученной от шести банков, формирующих более 60% суммарного портфеля кредитов субъектов МСП, за период с 20 марта 2020 года по 28 июля 2021 года половина от общего количества реструктурированных этими банками кредитов пришлось 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, – 9,6%. В свою очередь, наибольший объем ссудной задолженности пришелся на кредиты предприятий, занимающихся операциями с недвижимым имуществом (45,9% от общего объема проведенных реструктуризаций), на втором месте – предприятия оптовой и розничной торговли (16,8%), на третьем – гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,5%).

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

- За период с 1 по 28 июля 2021 года количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 28,0 тыс.<sup>3</sup>, что на 18,5% меньше, чем за период с 27 мая по 30 июня 2021 года.
- Основной объем всех обработанных жалоб пришелся на кредитные организации (54,3%). В отношении субъектов страхового дела было получено 15,5% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 19,8%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 17,5% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 5,6%, ОСАГО – 9,3%, деятельности МФО по предоставлению займов – 16,6%.
- В разрезе тематик больше всего жалоб поступило в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (11,3% от общего количества обработанных жалоб). На тематики «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» и «Навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов» пришлось 8,8 и 6,7% от всех обработанных жалоб соответственно. Кроме того, 5,7% обработанных жалоб касались мошенничества, 4,6% – неверного применения коэффициента бонус-малус, 3,6% – неправомерного списания денежных средств.

<sup>3</sup> Оперативные данные.



- В структуре жалоб на проблемы с погашением наибольшая доля (29,2%) связана с нехваткой денежных средств для выплат по потребительскому кредиту и/или просьбой провести реструктуризацию такого кредита. Доля новых тематик, возникших в условиях пандемии коронавирусной инфекции, снизилась до 4,6% от общего числа жалоб на проблемы с погашением (месяцем ранее она составляла 6,3%). При этом удельный вес жалоб, касающихся реструктуризации кредитов, составил: в отношении потребительских кредитов – 2,0% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; кредитов юридических лиц и ипотечных кредитов – 1,2 и 1,1% соответственно.
- За период с 1 по 28 июля 2021 года в колл-центр Банка России поступило 17,5 тыс. звонков, что на 0,02% меньше, чем за предыдущий отчетный период с 27 мая по 30 июня 2021 года.
- Наиболее часто встречающаяся тематика звонков – «Мошенничество от имени Банка России» (12,7% от общего объема).

---

Бюллетень подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг по данным на 28.07.2021 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