



## 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 25 августа 2021 года.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков получено 3842,2 тыс. обращений об изменении условий кредитного договора. С 29 июля по 25 августа 2021 года поступило 56,6 тыс. заявок. Это минимальное значение за месяц с начала реструктуризации. По сравнению с предыдущим раундом мониторинга (с 1 по 28 июля 2021 года) количество заявок снизилось на 45,4%<sup>1</sup>.
- По состоянию на 25 августа 2021 года рассмотрено 99% обращений. Одобрено 2251 тыс. заявлений, или 59,2% от рассмотренных. Отказы получены в 1552,4 тыс. случаев.
- Банками проведена реструктуризация 2,1 млн кредитных договоров на сумму 987,7 млрд рублей.

### Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- По состоянию на 25 августа 2021 года поступило 49,7 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 19 тыс. заявлений на сумму 49 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет 89% от одобренных заявок.
- Отказы получены по 18,6 тыс. требований, в основном из-за непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации или превышения максимального размера кредита.

### Реструктуризация задолженности субъектов МСП

- Согласно информации, полученной от 66 банков (включая все системно значимые кредитные организации), за период с 20 марта 2020 года по 25 августа

<sup>1</sup> В предыдущем раунде мониторинга (1–28 июля 2021 года), формируемом накопленным итогом, системно значимым банком одномоментно были возвращены сведения по заметному количеству заявок, которые фактически поступали с октября 2020 года. Без учета данного фактора снижение количества заявок в августе 2021 года по сравнению с июлем 2021 года составило бы около 20%.



2021 года число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 211,3 тыс. (рост на 2,0% по сравнению с показателем на 28 июля 2021 года, когда он составлял 207,1 тыс.). В августе 2021 года в банки поступило 4,2 тыс. обращений против 4,3 тыс. в июле 2021 года и 4,4 тыс. в июне 2021 года.

- Общее количество проведенных реструктуризаций достигло 103,6 тыс., увеличившись на 1,1% по сравнению с показателем предыдущего раунда мониторинга. Доля проведенных заявок в суммарном количестве одобренных не изменилась и составила 97%.
- В августе 2021 года было проведено около 1,1 тыс. реструктуризаций – примерно столько же, сколько в июле 2021 года. Вместе с тем объем реструктуризаций в августе 2021 года снизился по сравнению с предыдущим месяцем, составив 4,8 млрд руб. (против 8,2 млрд руб. в июле 2021 года).
- Суммарная ссудная задолженность по реструктурированным кредитам по состоянию на 25 августа 2021 года составила 949,2 млрд рублей.
- Согласно информации, полученной от шести банков, формирующих более 60% суммарного портфеля кредитов субъектов МСП, за период с 20 марта 2020 года по 25 августа 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, – 9,5%. В свою очередь, наибольший объем ссудной задолженности пришелся на кредиты предприятий, занимающихся операциями с недвижимым имуществом (45,8% общего объема проведенных реструктуризаций), на втором месте – предприятия оптовой и розничной торговли (17,0%), на третьем – гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,5%).

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

- За период с 29 июля по 25 августа 2021 года количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 29,7 тыс.<sup>2</sup>, что на 6,2% больше, чем за период с 1 по 28 июля 2021 года.
- Более половины всех обработанных жалоб пришлось на кредитные организации (51,2%). В отношении субъектов страхового дела было получено 15,9% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 22,3%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 16,5% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 5,0%, ОСАГО – 10,3%, деятельности МФО по предоставлению займов – 19,2%.

<sup>2</sup> Оперативные данные.



- В разрезе тематик больше всего жалоб поступило в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (9,9% от общего количества обработанных жалоб). На тематики «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» и «Навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов» пришлось 7,8 и 7,3% соответственно от всех обработанных жалоб. Кроме того, 5,4% обработанных жалоб касалось неправомерного списания денежных средств, 5,2% – мошенничества, 4,7% – неверного применения коэффициента бонус-малус.
- В структуре жалоб на проблемы с погашением наибольшая доля (30,6%) связана с нехваткой денежных средств для выплат по потребительскому кредиту и/или просьбой провести реструктуризацию такого кредита. Доля тематик, возникших в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, составила всего 3,7% от общего числа жалоб на проблемы с погашением (в том числе на жалобы, касающиеся реструктуризации потребительских кредитов, пришлось 1,4%, реструктуризации ипотечных кредитов – 1,0%).
- За период с 29 июля по 25 августа 2021 года в колл-центр Банка России поступило 18 тыс. звонков, что на 3% больше, чем за предыдущий отчетный период с 1 по 28 июля 2021 года.
- Наиболее часто встречающаяся тематика звонков – «Мошенничество от имени Банка России» (10,6% от общего объема). В нее 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 25.08.2021.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

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

© Центральный банк Российской Федерации, 2021