



ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

ДИНАМИКА РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТОВ НАСЕЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

Реструктуризация задолженности физических лиц

- Банк России провел опрос 74 кредитных организаций¹ о результатах их работы по реструктуризации задолженности граждан за период с 20 марта 2020 года по 28 апреля 2021 года.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков получено 3535 тыс. обращений об изменении условий кредитного договора. С 1 по 28 апреля 2021 года поступило 79,7 тыс. заявок. По сравнению с периодом с 25 февраля по 31 марта 2021 года их число сократилось на 19,2%, или на 19 тыс., что в значительной степени связано с более коротким периодом последнего раунда мониторинга.
- По состоянию на 28 апреля 2021 года рассмотрено примерно 99% обращений. Одобрено 2073,2 тыс. заявлений, или примерно 59% от рассмотренных. Отказы получены в 1424 тыс. случаев.
- Общее количество проведенных реструктуризаций увеличилось на 2%, или на 37,4 тыс., по сравнению с показателем на 31 марта 2021 года, до 1,9 млн (в марте 2021 года было проведено 44,8 тыс. реструктуризаций).
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам составил 927,3 млрд рублей. Прирост данного показателя с 1 по 28 апреля 2021 года составил почти 13 млрд руб. против 19,5 млрд руб. за период с 25 февраля по 31 марта 2021 года.

Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- По состоянию на 28 апреля 2021 года поступило 45,6 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 17,5 тыс. заявлений на сумму 45,8 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет около 90% от одобренных заявок.
- Отказы получены по 17,3 тыс. требований, в основном из-за непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации или превышения максимального размера кредита.

¹ Сокращение количества участников текущего раунда мониторинга по сравнению с предыдущим объясняется проведением одним банком реорганизации в форме присоединения. При этом в общих результатах опроса сведения присоединенного банка учтены.



Реструктуризация задолженности юридических лиц²

- Согласно информации, полученной от 33 крупнейших банков, включая 12 системно значимых кредитных организаций (СЗКО), в период с 20 марта 2020 года по 31 марта 2021 года объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 5,6 трлн руб., или 15,6% 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 апреля 2021 года число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 196,1 тыс. (на 2,3% больше, чем на 31 марта 2021 года, когда этот показатель составлял 191,7 тыс.). В апреле 2021 года банками получено 4,3 тыс. обращений против 4,0 тыс. в марте 2021 года.
- Общее количество проведенных реструктуризаций достигло 100,1 тыс., увеличившись на 1,2% по сравнению с показателем, зафиксированным в конце марта 2021 года. В апреле 2021 года было проведено 1,1 тыс. реструктуризаций против 1,4 тыс. в марте 2021 года. Доля проведенных заявок в суммарном количестве одобренных составила 97,0%.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам достиг 917,7 млрд руб., увеличившись по сравнению с показателем на 31 марта 2021 года на 10,6 млрд рублей. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, практически не изменился по сравнению с предыдущим раундом мониторинга и составил 9,2 млн рублей.
- Согласно информации, полученной от шести банков, формирующих более 60% суммарного портфеля кредитов субъектов МСП, за период с 20 марта 2020 года по 28 апреля 2021 года чуть больше половины (50,1%) 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 16,6%; предприятиям, работающим в сфере общественного питания и гостиничного бизнеса, – 9,7%. 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%).

² Информация обновляется ежемесячно.



Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 1 по 28 апреля 2021 года количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 32,0 тыс.³, что на 15,5% меньше, чем за период с 25 февраля по 31 марта 2021 года.
- Основной объем всех обработанных жалоб пришелся на кредитные организации (55,5%). В отношении субъектов страхового дела было получено 16,0% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 16,8%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 18,5% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 6,9%, ОСАГО – 10,4%, деятельности МФО по предоставлению займов – 14,0%.
- Наибольшее количество жалоб получено в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (10,1% от общего количества обработанных жалоб). На тематики «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» и «Навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов» приходится по 6,4% всех обработанных жалоб. Кроме того, 6,1% обработанных жалоб касалось неверного применения коэффициента бонус-малус, 4,3% – мошенничества (включая такие проблемы, как социальная инженерия, кибермошенничество, утечка персональных данных и др.); 3,1% – неправомерного списания денежных средств.
- В структуре жалоб на проблемы с погашением доля новых тематик, возникших в условиях пандемии коронавирусной инфекции, снизилась до 14,0% (в марте 2021 года этот показатель находился на уровне 14,6%, в феврале 2021 года – 17,9%, в январе 2021 года – 18,7%). При этом удельный вес жалоб, касающихся реструктуризации кредитов, составил: в отношении кредитов юридических лиц – 7,3% от общего количества жалоб на проблемы с погашением (в основном это жалобы, связанные с предоставлением субъектам МСП кредитов на возобновление деятельности под 2% с возможностью списания долга); потребительских кредитов – 3,2%, ипотечных кредитов – 2,9%.
- За период с 1 по 28 апреля 2021 года в колл-центр Банка России поступило 19,6 тыс. звонков, что на 6% больше, чем за предыдущий отчетный период с 4 по 31 марта 2021 года.
- Наиболее часто встречающаяся тематика звонков – «Мошенничество от имени Банка России» (8,8% от общего объема).

³ Оперативные данные.



Бюллетень подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг по данным на 28.04.2021 с использованием информации, предоставленной Службой текущего банковского надзора.
Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12
Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2021