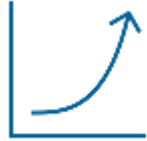


## АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ КОМПЛЕКСНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Алексей Чирков,  
начальник Управления регулирования  
Службы по защите прав потребителей  
и обеспечению доступности финансовых услуг

Декабрь 2023





## Банк России фиксирует увеличение долговой нагрузки граждан

Задолженность по кредитам (в том числе просроченным), предоставленным физическим лицам, на 01.10.2023 составила 32 трлн руб.

Рост на **5,0 трлн руб\*** с начала года

Долг по кредитам и займам на сумму более 10 тыс. руб. имеет 47 млн человек. В основном растет количество заемщиков с тремя и более кредитами (сейчас их 11,2 млн человек)

Рост на **2 млн человек\*\*** за год



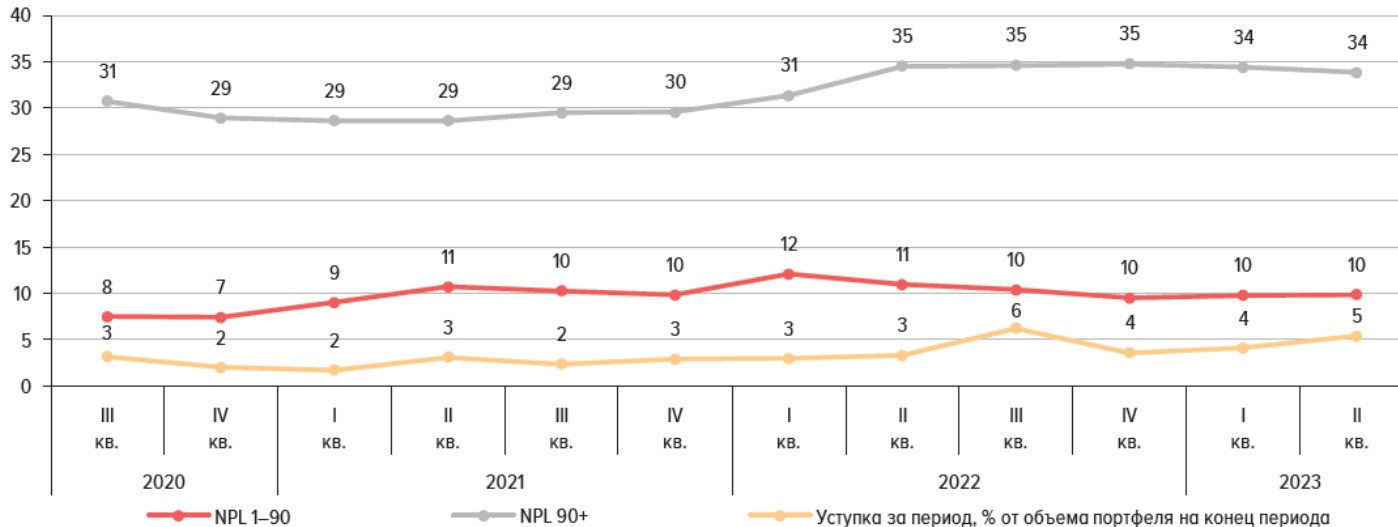
Структура задолженности (в том числе просроченной) по кредитам, предоставленным физическим лицам – резидентам, размещена на сайте Банка России (Статистика – Банковский сектор, [https://www.cbr.ru/statistics/bank\\_sector/sors](https://www.cbr.ru/statistics/bank_sector/sors))

\* Данные за 2023 год

\*\* Данные за 2023 год по сравнению с 2022 годом



ДИНАМИКА ДОЛИ ПРОСРОЧЕННОЙ И УСТУПЛЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ МФО (%)



- Показатель просроченной задолженности **NPL 90+** — улучшение динамики доходов заемщиков и рост объемов уступленной задолженности
- Качество портфеля — снижение доли займов заемщикам с высоким ПДН в I квартале
- Стабилизация просроченной задолженности (**NPL 1-90**) — сдержанный подход к отбору заемщиков
- Рост доли уступленной задолженности до 5% объема портфеля (кварталом ранее — 4%)



С 1 февраля 2024 г. вступает в силу новый порядок работы с просроченной задолженностью для МФО, банков и профессиональных взыскателей  
(Закон № 467-ФЗ)



«3. Правительству Российской Федерации совместно с Банком России обеспечить внесение в законодательство Российской Федерации изменений, предусматривающих:

а) установление единого обязательного порядка досудебного урегулирования споров между кредиторами и гражданами в связи с задолженностью по кредитам (займам) с учетом опыта применения стандарта комплексного урегулирования, рекомендованного Банком России, включая установление запрета на удовлетворение требований кредиторов на период проведения процедуры урегулирования и обеспечение возможности участия в указанной процедуре (на отдельных ее этапах) уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг.

Срок – 1 мая 2024 г.»



## БАНК РОССИИ РАЗРАБОТАЛ И В АПРЕЛЕ ТЕКУЩЕГО ГОДА РЕКОМЕНДОВАЛ СТАНДАРТ К ПРИМЕНЕНИЮ \*



Позволяет заемщику обратиться к одному из кредиторов и урегулировать вопрос задолженности по всем взятым кредитам. Кредиторы договариваются между собой, заемщик получает итоговое решение



Присоединились 11 банков, в том числе крупнейшие  
Проведено около 5 тыс. сделок по комплексному урегулированию



Законодательный подход для платформы по комплексному урегулированию задолженности — вырабатывается совместно с финансовым уполномоченным и банками

\* Стандарт защиты прав и интересов заемщиков – физических лиц при урегулировании задолженности по кредитным договорам, заключенным в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (информационное письмо Банка России от 24.04.2023 № ИН-03-59/31)



- ▶ Возможность для кредитора вернуть задолженность и сохранить клиента
- ▶ Индивидуальный подход к заемщику
- ▶ Конфиденциальность медиации
- ▶ Сроки урегулирования спора



Банк России

Контактный центр: 300 (короткий номер для звонков с мобильных телефонов),  
8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул.Неглинная, д.12, к.В

Сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Электронная почта: [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru)

