



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 2020 года по 24 февраля 2021 года.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков получено 3356,7 тыс. обращений об изменении условий кредитного договора. С 28 января по 24 февраля 2021 года поступило 79,5 тыс. заявок. По сравнению с периодом с 30 декабря 2020 года по 27 января 2021 года, включающим продолжительные новогодние каникулы, их число выросло примерно на 8%, или на 5,9 тысячи. В то же время по сравнению с декабрем количество заявок снизилось более чем на четверть, или на 29,2 тысячи.
- По состоянию на 24 февраля 2021 года рассмотрено 99% обращений. Одобрено 2002,3 тыс. заявлений, или 60,3% от рассмотренных. Отказы получены в 1317,7 тыс. случаев.
- Общее количество проведенных реструктуризаций увеличилось на 2,2%, или на 38,9 тыс., по сравнению с показателем на 27 января и составило свыше 1,8 миллиона.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам достиг 895 млрд рублей. Прирост данного показателя за период с 28 января по 24 февраля составил 19,3 млрд руб. против 16,0 млрд руб. за январь.

Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- По состоянию на 24 февраля 2021 года поступило 42,2 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 16,4 тыс. заявлений на сумму 43,2 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет более 90% от общего количества одобренных заявок.
- Отказы получены по 16,3 тыс. требований, в основном из-за непризнания нахождения заявителя в трудной жизненной ситуации или превышения максимального размера кредита.



Реструктуризация задолженности юридических лиц¹

- Согласно информации, полученной от 33 крупнейших банков, включая 12 СЗКО, в период с 20 марта 2020 года по 1 февраля 2021 года объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 5,5 трлн руб., или 15,4% 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 24 февраля 2021 года число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 187,7 тыс. (на 27 января этот показатель составлял 182,6 тыс., в опросе принимали участие те же банки). Таким образом, за четыре недели число поступивших обращений за реструктуризацией составило немногим более 5 тыс., рост общего числа обращений по сравнению с предыдущим показателем составил 2,8%.
- Общее количество проведенных реструктуризаций увеличилось на 1,8 тыс. (или на 1,9%) по сравнению с показателем на 27 января, до 97,6 тысячи. Их доля в суммарном количестве одобренных заявок составила 97,0%.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам достиг 883,8 млрд рублей. Прирост данного показателя за период с 28 января по 24 февраля составил 16,3 млрд руб. против 14,0 млрд руб. за предыдущий месяц. Объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, остался на уровне 9,1 млн рублей.
- Количество обращений об изменении условий кредитных договоров субъектов МСП, находящихся на рассмотрении, увеличилось до 16,0 тыс. против 12,5 тыс. месяцем ранее.
- Согласно информации, полученной от шести банков, формирующих более 60% суммарного портфеля кредитов субъектов МСП, за период с 20 марта 2020 года по 24 февраля 2021 года более половины (50,2%) от общего количества реструктурированных этими банками кредитов пришлось на кредиты, выданные предприятиям оптовой и розничной торговли. На втором месте – транспортировка и хранение (16,7% реструктурированных кредитов), на третьем – деятельность гостиниц и предприятий общественного питания (9,8%). В свою очередь, наи-

¹ Информация обновляется ежемесячно.



большой объем ссудной задолженности приходится на кредиты предприятий, занимающихся операциями с недвижимым имуществом (46,0% общего объема проведенных реструктуризаций), затем следуют предприятия торговли (17,0%), гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,4%). По сравнению с предыдущим раундом мониторинга отраслевая структура практически не изменилась в разрезе как количества проведенных реструктуризаций, так и объема кредитной задолженности.

Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 28 января по 24 февраля количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 26,3 тыс.², что на 42,2% больше, чем за период с 31 декабря 2020 года по 27 января 2021 года³.
- Основной объем всех обработанных жалоб пришелся на кредитные организации (61,7%). В отношении субъектов страхового дела было получено 12,8% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 15,3%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 22,3% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 7,0%, исполнительного производства – 4,8%, ОСАГО – 9,3%, деятельности МФО по предоставлению займов – 11,7%.
- В разрезе тематик наибольшее количество жалоб получено в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (11,9% от общего количества обработанных жалоб). На второе место по количеству поступивших жалоб вышла проблема навязывания дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов (7,4% всех обработанных жалоб). Тематика «Проблемы с погашением» (включая реструктуризацию/рефинансирование) сместилась на третье место (ее доля составила 7,3%). Помимо этого, 5,7% обработанных жалоб касалось неверного применения коэффициента бонус-малус, 4,8% – мошенничества (включая такие проблемы, как социальная инженерия, кибермошенничество, утечка персональных данных и др.).
- В структуре жалоб на проблемы с погашением на долю новых тематик, возникших в условиях эпидемии коронавирусной инфекции, пришлось всего 17,9% (в конце января данный показатель находился на уровне 18,7%, в декабре 2020 года – около 28%). При этом удельный вес жалоб, касающихся реструктуризации кредитов (включая жалобы на отказ в предоставлении кредитных каникул либо аннулирование ранее предоставленных кредитных каникул), составил: в отношении потребительских кредитов – 7,4% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; ипотечных кредитов – 4,0%; кредитов юридических лиц – 5,3%.

² Оперативные данные.

³ Динамика обусловлена в том числе большим количеством праздничных дней в январе.



- За период с 28 января по 24 февраля в колл-центр Банка России поступило 18,0 тыс. звонков, что на 31% больше, чем за предыдущий отчетный период – с 31 декабря 2020 года по 27 января 2021 года.
- Наиболее часто встречающаяся тематика звонков – «Мошенничество от имени Банка России» (6,8% от общего объема).

Бюллетень подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг с использованием информации, предоставленной Службой текущего банковского надзора по данным на 24.02.2021.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2021