



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 за период с 20 марта 2020 года по 31 марта 2021 года.
- В адрес кредитных организаций от заемщиков получено 3455,4 тыс. обращений об изменении условий кредитного договора. С 25 февраля по 31 марта 2021 года поступило 98,6 тыс. заявок. По сравнению с периодом с 28 января по 24 февраля 2021 года их число выросло примерно на 24%, или на 19,1 тысячи. Такой рост объясняется более продолжительным периодом последнего раунда мониторинга.
- По состоянию на 31 марта 2021 года рассмотрено примерно 99% обращений. Одобрено 2047,9 тыс. заявлений, или 60% от рассмотренных. Отказы получены в 1370,2 тыс. случаев.
- Общее количество проведенных реструктуризаций увеличилось на 2,4%, или на 44,8 тыс., по сравнению с показателем на 24 февраля 2021 года, примерно до 1,9 млн (в феврале было проведено 38,9 тыс. заявок).
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам достиг 914 млрд рублей. Прирост данного показателя за период с 25 февраля по 31 марта 2021 года (19,5 млрд руб.) примерно соответствует значению за февраль (19,3 млрд руб.).

Обращения по поводу предоставления ипотечных каникул

- По состоянию на 31 марта 2021 года поступило 44,2 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 17 тыс. заявлений на сумму 44,6 млрд рублей. Доля фактически проведенных ипотечных каникул составляет около 90% от общего количества одобренных заявок.
- Отказы получены по 16,9 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 марта 2021 года объем реструктурированной ссудной задолженности превысил 5,5 трлн руб., или 15,3% 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 31 марта 2021 года число обращений субъектов МСП об изменении условий кредитных договоров (реструктуризации), направленных в банки, составило 191,7 тыс. (на 24 февраля 2021 года этот показатель составлял 187,7 тыс., в опросе принимали участие те же банки). Таким образом, за март поступило чуть более 4 тыс. обращений (рост их общего числа по сравнению с предыдущим показателем составил 2,1%).
- Общее количество проведенных реструктуризаций достигло 98,9 тыс., увеличившись на 1,4% по сравнению с показателем, зафиксированным 24 февраля 2021 года. В марте было проведено 1,4 тыс. заявок против 1,8 тыс. в феврале. Доля проведенных заявок в суммарном количестве одобренных составила 96,9%.
- Объем ссудной задолженности по реструктурированным кредитам достиг 907,1 млрд рублей. За март прирост данного показателя составил 23,3 млрд руб. против 16,3 млрд руб. за предыдущий месяц. При этом за счет того, что ряд банков реструктурировал крупные кредиты, объем ссудной задолженности, в среднем приходящийся на один реструктурированный кредит, по сравнению с предыдущим раундом мониторинга увеличился с 9,1 до 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 31 марта 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% общего объема проведенных реструктуризаций), на втором месте – предприятия оптовой и розничной торговли (16,9%), на третьем – гостиничный бизнес и предприятия общественного питания (7,5%).

¹ Информация обновляется ежемесячно.



Статистика обращений и звонков потребителей финансовых услуг

- За период с 25 февраля по 31 марта 2021 года количество обращений, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг, составило 37,8 тыс.², что на 43,7% больше, чем за период с 28 января по 24 февраля 2021 года³.
- Основной объем всех обработанных жалоб пришелся на кредитные организации (60,3%). В отношении субъектов страхового дела было получено 14,1% всех обработанных жалоб, микрофинансовых организаций (МФО) – 15,1%.
- По вопросам потребительского кредитования поступило 21,6% всех обработанных жалоб, ипотечного кредитования – 5,9%, ОСАГО – 10,1%, деятельности МФО по предоставлению займов – 12,2%.
- В разрезе тематик наибольшее количество жалоб получено в отношении вопросов, связанных с взысканием просроченной задолженности (10,3% от общего количества обработанных жалоб). На втором и третьем месте по количеству поступивших жалоб – «Проблемы с погашением (включая реструктуризацию/рефинансирование)» и «Навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов» (6,9 и 6,7% всех обработанных жалоб соответственно). Кроме этого, 5,6% обработанных жалоб касались неверного применения коэффициента бонус-малус, 4,7% – мошенничества (включая такие проблемы, как социальная инженерия, кибермошенничество, утечка персональных данных и др.).
- В структуре жалоб на проблемы с погашением доля новых тематик, возникших в условиях пандемии коронавирусной инфекции, снизилась до 14,6% (в феврале данный показатель находился на уровне 17,9%, в январе – 18,7%). 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 – 6,0% от общего количества жалоб на проблемы с погашением; ипотечных кредитов – 3,9%; кредитов юридических лиц – 3,5%.
- За период с 25 февраля по 31 марта 2021 года в колл-центр Банка России поступило 23,6 тыс. звонков, что на 5% больше, чем за предыдущий отчетный период с 21 января по 24 февраля 2021 года.
- Наиболее часто встречающаяся тематика звонков – «Мошенничество от имени Банка России» (7,9% от общего объема).

² Оперативные данные.

³ Динамика обусловлена в том числе тем, что отчетный период на неделю больше предыдущего.



Бюллетень подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг с использованием информации, предоставленной Службой текущего банковского надзора по данным на 31.03.2021.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2021