

Исследование
компании

eOs



Почему россияне становятся должниками

Как помочь им выйти из этого положения

Содержание

О чем исследование и что мы учитывали	3
Кредиты берут, чтобы покрыть расходы в случае проблем	4
Люди попадают в долги из-за трудностей и не всегда виноваты в этом	7
Люди готовы возвращать долги, потому что чувствуют моральную обязанность	10
Чтобы заемщики возвращали долги, банки должны идти им навстречу	13
Люди готовы обсуждать долг с банком и коллекторами	16
Главные выводы	19
Подробнее о том, как мы проводили исследование	21
Помогаем справиться с долгами	23

О чём исследование и что мы учитывали

Данные выборки

3 312

опрошенных

42,4 года

средний возраст

279

мест проживания

С каждым годом всё больше россиян пользуется продуктами банков и услугами МФО. [По данным Центробанка](#), во втором полугодии 2024 года количество граждан с кредитами достигло 50,1 млн — больше трети населения страны. При этом растёт и уровень задолженности: по сравнению со вторым полугодием 2023-го он увеличился на 3,9 трлн и составил 38,6 трлн рублей. Люди всё чаще оформляют кредиты и нередко отказываются их выплачивать.

По заказу ЭОС [агентство «ВЕТРА-маркетинг»](#) провело исследование. Его главная цель — узнать, из-за чего люди попадают в долги, почему решают их не возвращать и можно ли как-то помочь заемщикам выбраться из долговой ямы.

Мы использовали три метода:



Интернет-опрос

Дал общее понимание о том, для чего люди берут кредиты, почему попадают в долги и как относятся к банкам.



Телефонный опрос

Сделал исследование более достоверным: с помощью него удалось подтвердить выводы из интернет-опроса.



Глубинные интервью

Позволили узнать больше деталей и углубиться в личную историю каждого опрошенного благодаря подробному разговору.

Кредиты берут, чтобы покрыть расходы в случае проблем

Что говорили респонденты

”

Кредит наличными я брала на большие цели, на ремонт, не просто так

”

Тратил кредитную карту на повседневные нужды, когда не было работы

”

В какой-то момент не было денег — а с кредиткой я мог пойти и купить что-то

Во время глубинных интервью мы выяснили, что чаще всего россияне оформляют кредиты тремя способами.

Чтобы купить жилье, автомобиль, бытовую технику или электронику, обычно берут целевой кредит. Но его нередко оформляют как потребительский, со слов многих опрошенных, это «проще и дешевле».

Гораздо чаще россияне используют кредитные карты. Обычно их оформляют ради расходов «на жизнь» во время трудных ситуаций. Так, в ходе интервью многие рассказывали, что когда теряли работу, то оплачивали кредиткой продукты, одежду или жилье.

Еще одна причина, по которой россияне оформляют кредитные карты, — извлечь выгоду из их «правильного использования». Например, не нарушать срок льготного периода, пользоваться кешбэком, копить и тратить бонусные баллы.



Не менее популярный способ получить заем — микрофинансовые организации. Глубинные интервью показали, что чаще всего в МФО обращаются люди без финансового опыта. Они берут кредит, когда срочно понадобились деньги, — например, на поездку, подарок или медицинскую помощь.

Также многие люди занимали средства в МФО с надеждой подзаработать — выгодно вложить деньги в «прибыльные» интернет-проекты, финансовые инструменты, акции и облигации.

Какие кредиты россияне оформляют чаще всего и для чего их используют



1
Целевой кредит

2
Большие траты

3
Покупка или ремонт
жилья, автомобиля,
бытовой техники



1
Кредитные карты

2
Непредвиденные
расходы при жизненных
трудностях

3
Продукты, одежда
и оплата жилья
при потере работы или
задержке зарплаты



1
Микрофинансовые
организации

2
Срочные траты

3
Подарки, отдых,
медицинская помощь,
«выгодные» вложения



По сравнению с целевыми, потребительскими кредитами и займами в МФО опрошенные наименее ответственно относятся к долгам по кредитной карте. Люди нередко оформляли ее, чтобы погасить другие задолженности. И только потом начинали думать, как рассчитаться с долгом по кредитке.



”

Кредитные карты используют чаще других инструментов, потому что воспринимаются как источник легких денег. Их просто получить, но также легко нарушить сроки льготного периода и быстро увеличить размер задолженности.

Иван Комиссаров

Начальник отдела по связям с общественностью ООО ПКО «ЭОС»

Люди попадают в долги из-за трудностей и часто не по своей вине

Что говорили респонденты



Я оформил кредитную карту, но потом получил инвалидность и не смог выплачивать долг

Исследование показало, что большинство опрошенных планировали вернуть деньги в срок, но им помешали непредвиденные обстоятельства. Поэтому заемщики не всегда виноваты в задолженности.

В 28% случаев люди не могут вернуть долг вовремя, потому что их доход неожиданно падает. Чаще всего это происходит, когда человек работает сдельно, а спрос на его услуги уменьшается. Например, у официантов во время пандемии коронавируса. Денег на платежи у заемщиков попросту не остается.

ОБСТОЯТЕЛЬСТВА





Я оформил кредитную карту, но потом получил инвалидность и не смог выплачивать долг



Работаю в продажах. Нам временно задерживали зарплату, поэтому взял кредит



Думал, что оплатил, а оказалось, что у меня всё время была просрочка на месяц

У 22,8% опрошенных задолженности появились из-за непредвиденных расходов. Люди не смогли платить по кредиту, потому что им понадобилось лечение, срочный ремонт жилья или машины. Кому-то внезапно пришлось переехать, и на это ушло много средств.

21,1% участников к задолженности привела задержка зарплаты. Также 18,6% опрошенных теряли работу — например, если их увольняли или они закрывали собственный бизнес.

Задолженность может стать и следствием простой невнимательности. 9,6% участников рассказывали, что забывали о сроках платежа или физически не могли оплатить часть долга. Например, потому что находились в отпуске или на даче.

Из-за чего возникает задолженность



- 28,0%** Упал уровень доходов
- 22,8%** Появились непредвиденные расходы
- 21,1%** Задержали зарплату или не вернули долг вовремя
- 18,6%** Потерял работу
- 9,6%** Забыл вовремя оплатить

Долг по кредиту часто возникает из-за стечения нескольких неудачных обстоятельств. Например, человек мог потерять работу и в то же время у него сломалась машина. В результате заемщик брал кредит и планировал рассчитаться из будущих доходов, которых могло и не быть. Люди склонны недооценивать риски и переоценивать финансовые возможности.

Нередко задолженность — следствие каких-то неожиданных, незапланированных событий.

Она говорит о том, что дела пошли не так и заемщик нуждается в помощи. Особенно если это его первый кредит и у человека нет опыта в погашении долгов.

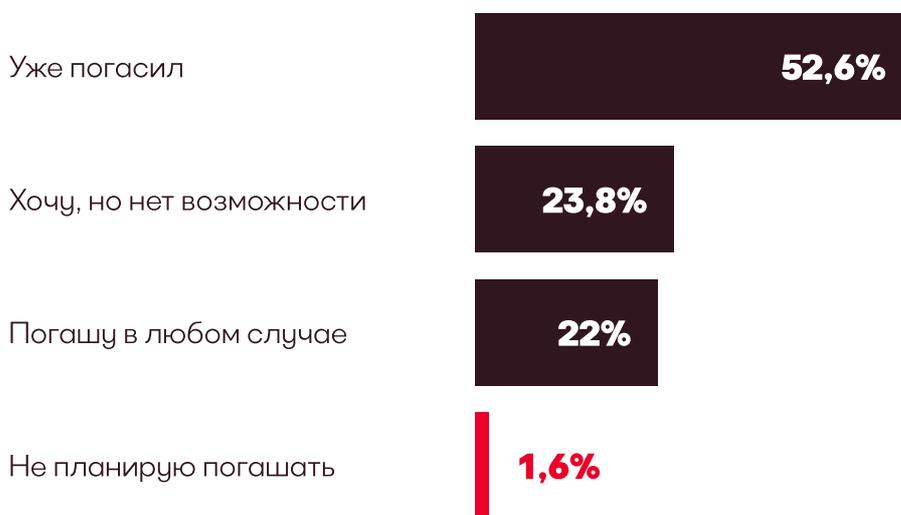


Люди готовы возвращать долги, потому что чувствуют моральную обязанность

Исследование показало, что 95,6% опрошенных с непогашенным кредитом планируют его вернуть. Лишь 4,4% отказываются от платежей и говорят, что не собираются возвращать долг принципиально. 52,6% участников уже погасили кредиты.

4,4% людей
отказываются
погашать долги

Планируют ли люди погашать задолженность



28,8% людей
хотят вернуть долги,
потому что чувствуют
моральную обязанность

Почему люди собираются погашать долги



- 28,8%** Убеждён, что долги нужно отдавать
- 22,8%** Опасаюсь последствий
- 21%** Боюсь испортить кредитную историю
- 11,7%** Не хочу общаться с коллекторами
- 8,2%** Собираюсь получить новый кредит
- 7,5%** Хочу снять ограничения

Главная причина, которая побуждает людей возвращать долги, — моральные принципы. Заемщики говорят, что если человек занял деньги, то обязан их вернуть, чтобы сохранить самоуважение и собственные принципы.

Другая причина вернуть задолженность — страх последствий. Так, 22,7% опрошенных хотят погасить кредит, чтобы из-за неуплаты суд не арестовал имущество или счета.

20,9% людей возвращают займы, потому что боятся испортить кредитную историю. Есть и те, кто просто не желает общаться с сотрудниками банка и коллекторами либо хочет снять наложенные ограничения. Например, запрет на выезд из страны.

Что говорили респонденты

””

Хочу, чтобы мои родственники
вновь в меня поверили

””

Хочу, чтобы я смог выйти из непростой
ситуации и сам себя зауважал

””

Не хочу быть должником, хочется
чувствовать финансовую свободу

””

Опасюсь действий
со стороны банка, приставов

””

Может, придется брать еще кредит,
а мне не дадут. Надо гасить

””

Если не погасить, дают ограничения.
На выезд из страны, допустим

Долги становятся поводом для беспокойства, от которого люди желают избавиться. Заемщики не хотят, чтобы их считали нечестными людьми, — им проще закрыть кредит и жить дальше с чистой совестью.

После погашения долга 25,5% опрошенных ожидают, что у них снизится уровень стресса, 25,4% хотят почувствовать ощущение морального удовлетворения, 16,5% ждут, что уменьшится нагрузка на бюджет.

Что люди ожидают после погашения долга



- 25,5%** Снизится беспокойство
- 25,4%** Почувствую моральное удовлетворение
- 16,5%** Уменьшится нагрузка на семейный бюджет
- 8,4%** Получу новый кредит на более выгодных условиях
- 10,6%** Сниму с себя ограничения
- 13,6%** Не придется общаться с сотрудниками банков и МФО, коллекторами



Исследование подтверждает, то что граждане России — это добросовестные люди, которые понимают важность обязательств, в том числе кредитных. Хотят погасить свои долги, даже если попали в сложную жизненную ситуацию. Поэтому задача коллекторских компаний, банков и других кредитных организаций в том, чтобы помочь им в этом, облегчить нагрузку.

Антон Дмитраков

Генеральный директор ООО ПКО «ЭОС»

Чтобы заемщики возвращали долги, банки и коллекторы должны идти им навстречу

Во время исследования мы решили подробнее опросить участников, которые отказываются возвращать задолженность. Это помогло лучше понять, почему люди принимают такое решение.



Финансы этого не позволяют. Возможности погасить долг у меня всё равно нет

44,6% опрошенных поделились, что выплачивать кредит им нередко мешает низкий уровень доходов. Они отмечали, что зарплаты хватает «только на еду», поэтому погасить долг становится невозможно.



Возникла просрочка, потому что потерял работу, долго не мог найти новую

Также 22,3% участников потеряли работу или другие источники дохода. Еще 12,1% человек отказывались выплачивать кредит из-за проблем со здоровьем — болезнь могла помешать опрошенным зарабатывать нужную для платежей сумму.



Получилось, что у меня не было доказательств оплаты, и банк предложил снова выплатить полную сумму

8,6% человек отказались от платежей, потому что, по их мнению, банк насчитал «новый долг». 5,1% участников решили не погашать задолженность, потому что оформляли поручительство и не считают долг «своим».

Почему люди отказываются выплачивать долг

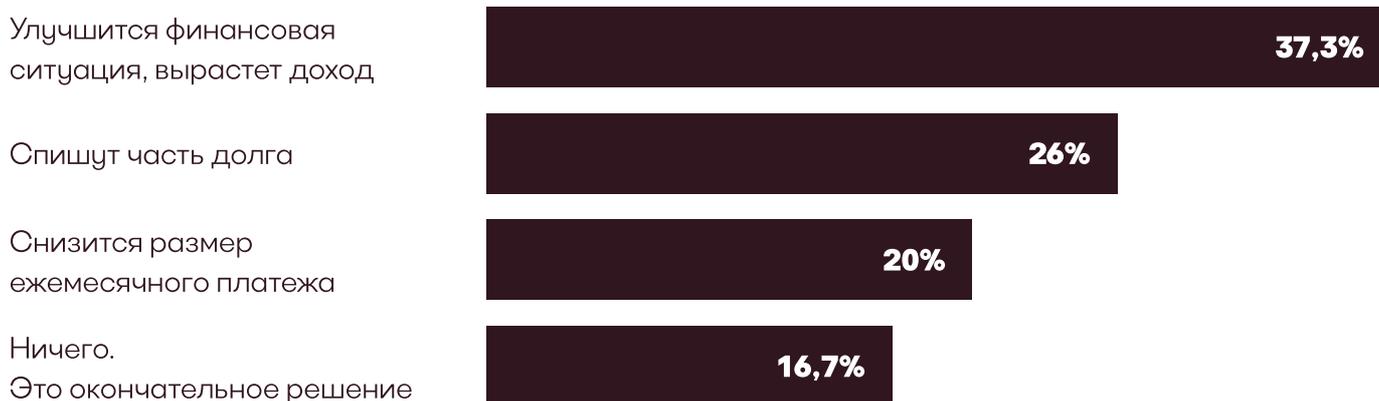


Большинство тех, кто отказывается платить кредит, на деле готовы это сделать.

Опрошенные говорили, что смогли бы вернуть задолженность, если бы у них наладилась финансовая ситуация либо кредитор пошел навстречу и предложил удобные условия. Например, простил часть долга или снизил размер ежемесячного платежа.

Люди окончательно отказываются возвращать долг, только если чувствуют себя в отчаянном положении. Человек считает, что уже ничего не изменится, и бросает попытки повлиять на ситуацию.

Что может изменить решение не выплачивать долг





Бывают ситуации, когда долги накапливаются один за другим, и человек начинает терять надежду на то, что ситуация станет лучше. При этом часто он не готов этим поделиться даже с близкими людьми.

Нам знакомы такие ситуации. И мы понимаем, как человек себя чувствует. Поэтому стараемся стать его опорой и поддержкой в такие моменты: не требовать с него денег прямо сейчас и в полном объеме, а разобраться в ситуации, вместе наметить путь к восстановлению финансовой ситуации. Чтобы человек мог начать с малых шагов, вернуть себе уверенность в своих возможностях и светлом будущем.

Иван Комиссаров

Начальник отдела по связям
с общественностью ООО ПКО «ЭОС»

Много наших клиентов благодарит своих кураторов за помощь. Только в 2024 году наши специалисты слышали слово:
«Спасибо!» 180 528 раз в телефонных разговорах.



Люди готовы обсуждать долг с банком и коллекторами

Что говорили респонденты



Хотел урегулировать задолженность, но мне ничего не предлагали

66,3% опрошенных рассказали, что готовы обсуждать с кредитором задолженность и даже не против начать разговор о ней первыми. Только 33,7% предпочитают не обсуждать задолженность.

Заемщики хотят видеть заинтересованность и со стороны банка или коллектора. Например, чтобы сотрудники не просто сообщали о факте долга, а предлагали варианты его погасить. Людей информируют с помощью СМС, звонков, уведомлений в приложении, писем на почту — но это редко помогает решить вопрос.

Готовы ли люди обсуждать задолженность с кредитором

Согласны первыми начать обсуждение

66,3%

Предпочитают не обсуждать задолженность

33,7%



Я говорил, что погашу скоро, как придут деньги. Но им нужно было всё и сразу

Со слов участников, кредиторы хотят, чтобы задолженность вернули «всю и сразу». Такое решение вряд ли работает: если у человека нет нужной суммы, он может задерживать платежи и со временем отказаться погашать кредит.



У сотрудников банка одна инструкция на все случаи жизни

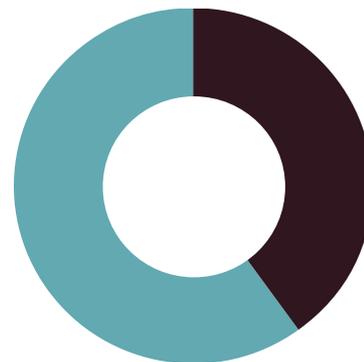
Для заемщиков важно, чтобы кредитор предлагал разные варианты погасить долг. Например, заморозить его, изменить график платежей или списать часть суммы. Но, по словам опрошенных, чаще всего сотрудники банка не идут на компромиссы.

Некоторые участники говорили, что войти в их положение смогли коллекторские агентства. Они предлагали разные варианты решения ситуации и были нацелены на результат больше, чем работники банка.

Как люди оценивают опыт общения с коллекторами

59,9%

Недоволен результатом



40,1%

Доволен результатом

19,9% участников отмечают, что при необходимости согласны общаться с коллекторами. Чаще всего они ждут, что сотрудники агентств войдут в их положение, будут вежливы и предложат варианты решения проблемы. Например, спишут часть долга или дадут рассрочку.

Готовы ли люди общаться с коллекторами

Нет, не готов к такому варианту

80,1%

Готов общаться, если потребуется

19,9%

Позитивные действия, которых люди ожидают от коллекторов

21,9%

Предложение
списать часть долга

28,5%

Готовность войти
в положение

24,1%

Вежливое общение
и участие



25,6%

Рассрочка
в погашении



Под влиянием старых мифов люди часто боятся коллекторов: что будут грубить, даже угрожать, потребуют все вернуть, да еще и с дикими процентами. Поэтому сильно удивляются, когда при звонке нам им вежливо отвечают наши специалисты, в основном девушки, и вместо требований слышат спокойный и конструктивный разговор. Вместо требований слышат вопросы о финансовом положении и предложения составить план погашения на комфортных условиях, без процентов и часто со списанием части долга.

Антон Дмитраков

Генеральный директор
ООО ПКО «ЭОС»

Главные выводы

С помощью исследования мы хотели лучше понять, почему люди попадают в долги и отказываются выплачивать кредиты. А главное — можно ли как-то помочь заемщикам снова жить без беспокойства о задолженностях.

Благодаря опросу мы сделали несколько выводов:

1

Чаще всего люди берут кредиты в случае проблем — ради расходов «на жизнь»

90,4% опрошенных брали заем, потому что попадали в сложную ситуацию. Например, 18,6% участников теряли работу и оформляли кредит, чтобы оплатить продукты или аренду жилья, купить одежду. Чаще всего для этого использовали кредитные карты — нередко люди воспринимают их как источник легких и доступных денег.

2

Задолженность — следствие жизненных трудностей, поэтому многим заемщикам нужна помощь

Большинство людей берут кредит и рассчитывают вернуть деньги в срок, но этому мешают непредвиденные обстоятельства. Обычно долг возникает из-за нескольких проблем сразу. Человека могут уволить или сократить, а потом к этому добавятся непредвиденные расходы. Например, сломается машина или потребуются дорогое лечение.

3

Люди готовы возвращать долги, потому что чувствуют моральную обязанность

45,8% опрошенных собираются погашать кредит и не отказываются платить. 28,8% из них придерживаются принципа «это не мои деньги — и я считаю, что их нужно отдать». 22,8% участников возвращают долг, чтобы суд не арестовал имущество или счета и не запрещал выезд из страны

4

Чтобы заемщики возвращали долги, кредиторы должны идти им навстречу

Часто погасить долг готовы даже те, кто изначально отказывается это делать. Опрошенные говорили, что будут возвращать деньги, если кредитор пойдет навстречу и предложит удобные условия. Например, спишет часть долга или снизит размер ежемесячного платежа.

5

Люди готовы обсуждать долг с банком и коллекторами, но хотят видеть варианты решения проблемы

66,3% опрошенных не против вести диалог о просроченном кредите. Но часто банки лишь информируют о задолженности и не предлагают вариантов ее погасить. Заемщики хотят, чтобы им дали возможность заморозить долг, изменить график платежей или списать часть суммы. Но люди упоминают, что такие способы им чаще предлагают коллекторские агентства, а не банки.



Подробнее о том, как мы проводили исследование

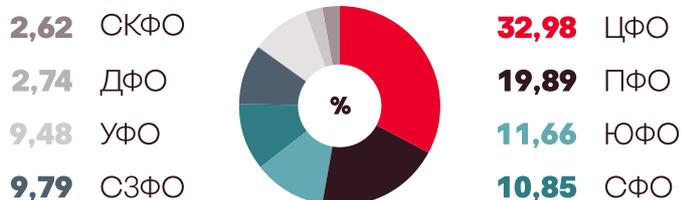
В опросе участвовали только люди с опытом кредитной задолженности — на момент исследования они находились в долгах либо уже погасили их ранее. Это могли быть просроченные потребительские, ипотечные, автомобильные кредиты. А также непогашенные задолженности по кредитным картам или займам в микрофинансовых организациях.

Нашей целью было изучить, почему люди берут кредиты, из-за чего попадают в долги и что может помочь им с этим справиться.

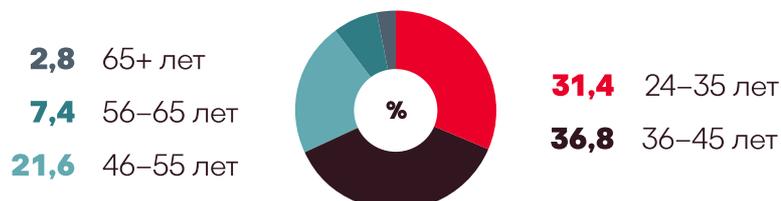
Мы провели исследование в трех форматах

Интернет-опрос. В нем участвовало 1604 респондента, из них 819 женщин (51,1%) и 785 мужчин (48,9%). Опрошенные проживают в 279 населенных пунктах, для удобства мы сгруппировали их в федеральные округа и по возрасту.

Регион проживания респондента



Возраст респондента

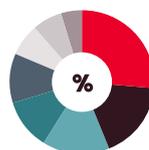


Комбинированный телефонный и личный опрос.

Участвовало 1604 человека. Среди них — 816 женщин (50,9%) и 788 мужчин (49,1%). Опрошенные проживают в 10 городах, для удобства мы также разделили респондентов на несколько возрастных групп.

Регион проживания респондента

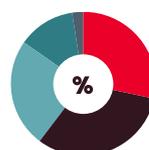
4,36 Ростов-на-Дону
6,48 Тверь
6,73 Екатеринбург
10,6 Тамбов



25,25 Москва
16,58 Казань
14,4 Санкт-Петербург
10,79 Курган

Возраст респондента

2,5 65+ лет
12,6 56–65 лет
24,4 46–55 лет



28,6 24–35 лет
31,9 36–45 лет

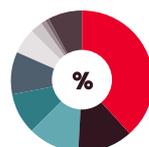
Личные интервью.

В этом формате мы опросили 104 респондента: 56 женщин (53,8%) и 48 мужчин (46,2%).

Участники проживают в 17 населенных пунктах, также мы разделили выборку на пять категорий по возрасту опрошенных.

Регион проживания респондента

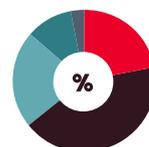
4,36 Другой
6,48 Казань
4,36 Челябинск
6,48 Воронеж
6,73 Санкт-Петербург



25,25 Москва
16,58 Орел
14,40 Екатеринбург
10,79 Тамбов
10,60 Курган

Возраст респондента

2,9 65+ лет
10,6 56–65 лет
22,1 46–55 лет



22,1 24–35 лет
42,3 36–45 лет

Распределение участников по городам случайно и соотносится с численностью населения в соответствующих регионах РФ. Поэтому мы можем считать, что в опросе участвовали респонденты из большинства регионов России. А значит, исследование достоверно отражает ситуацию по всей стране.

Живите без долга и счастливо!

Погасите задолженность на комфортных условиях

Компания ЭОС помогла избавиться от долгов и вернуть финансовую стабильность уже более 850 000 клиентов. Для этого мы учитываем финансовую и жизненную ситуацию каждого заемщика, составляем оптимальный график погашения задолженности и предлагаем погасить кредит на удобных условиях.



Простим часть долга.

Если сумма кредита выросла до непосильных размеров — можем списать ее часть.

Оформим рассрочку на погашение.

Подберем ежемесячную сумму платежа, которая не ударит по карману слишком сильно и будет посильна человеку.



Дадим справку о закрытии.

Когда вы погасите кредит, предоставим официальный документ о том, что у вас нет задолженности.

Поможем повысить кредитный рейтинг.

Отправим информацию о платежах в бюро кредитных историй. Это увеличит вероятность получить новый заем на большую сумму или на лучших условиях.



Избавим от исполнительского сбора.

Если погашать долг напрямую ЭОС и не доводить до суда — не придется платить сбор в 7%, который взимают приставы.

Можем отозвать исполнительный документ.

Если суд уже прошел и наложил на заемщика ограничения, а приставы начали списывать средства.



Предоставим персональную консультацию.

Наши специалисты подскажут наиболее выгодный для клиента способ решения проблем.

Получите **персональное предложение**

По телефону 8 800 555-17-10 (звонок бесплатный)

В личном кабинете на сайте <https://oooeos.ru/>



Сканируйте QR-код, чтобы перейти на сайт компании ЭОС и узнать еще больше о том, как справиться с задолженностью. Поможем, даже если суд уже состоялся, а приставы начали списывать средства со счетов.