



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

www.cbr.ru

тел. (499) 300-30-00

От _____ № _____
на _____ от _____

Кредитным организациям

Микрофинансовым организациям

Кредитным потребительским
кооперативам

Сельскохозяйственным
кредитным
потребительским кооперативам

Ломбардам

*Информационное письмо о порядке
взаимодействия с заемщиками
по вопросам установления льготного
периода или реструктуризации*

Банк России по итогам регулярно проводимого мониторинга реализации кредиторами мер по ограничению экономических последствий распространения коронавирусной инфекции COVID-19, в частности программ поддержки заемщиков сообщает следующее.

Согласно предоставляемым кредиторами¹ данным за период с 20.03.2020 по 06.05.2020 от заемщиков поступило более 1,4 млн обращений/требований об изменении условий кредитных договоров, более 210 тыс. из которых составляют требования о предоставлении Льготного периода на основании статьи 6 Федерального закона № 106-ФЗ² (далее – Льготный период).

Общая доля удовлетворенных обращений из рассмотренных по существу поступательно показывает положительную динамику и

¹ По итогам опроса 66 кредитных организаций.

² Федеральный закон от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа» (далее - Федеральный закон № 106-ФЗ).

увеличилась до 59%, аналогичный показатель по требованиям о предоставлении Льготного периода также вырос до 63%.

Указанные показатели свидетельствуют о высоком уровне заинтересованности и социальной ответственности кредиторов в вопросах поддержки заемщиков, попавших в сложную жизненную ситуацию в связи с распространением коронавирусной инфекции COVID-19.

Также отмечаем, что опрос крупнейших ипотечных кредиторов³ показал, что более 76% заемщиков по истечении льготного периода, предусмотренного Федеральным законом № 353-ФЗ⁴, сумели восстановить платежеспособность и продолжить исполнять свои обязательства перед кредиторами, что свидетельствует об эффективности подобного механизма, который в том числе позволяет обеспечить интересы кредиторов.

Вместе с тем в ходе осуществления поведенческого надзора Банком России в деятельности отдельных кредиторов было выявлено следующее:

- кредиторы через каналы взаимодействия с заемщиками (контактные центры, чаты, социальные сети и пр.) предоставляют некорректные сведения о порядке и условиях установления Льготного периода, а также о возможности подачи предусмотренного Федеральным законом № 106-ФЗ требования;

- заемщикам, чьи жизненные обстоятельства и размер кредита (займа) соответствуют установленным статьей 6 Федерального закона № 106-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода, кредиторы предлагают собственные программы реструктуризации кредитов (займов) (далее – Собственные программы), в ряде случаев с менее выгодными условиями для заемщиков;

- кредиторы не раскрывают заемщикам особенности и различия между Льготным периодом и Собственными программами;

- кредиторы не обеспечивают возможность получения от заемщиков требования о предоставлении Льготного периода дистанционно, в том числе с использованием средств подвижной радиотелефонной связи.

³ По итогам опроса 30 крупнейших ипотечных кредитных организаций.

⁴ Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

- информация о возможности установления Льготного периода не размещается на официальном сайте кредитора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», либо размещается не на первых страницах сайта.

Учитывая изложенное, а также высокую социальную значимость вопроса поддержки заемщиков, попавших в сложную жизненную ситуацию, Банк России обращает внимание кредиторов на необходимость обеспечения заемщикам возможности беспрепятственной реализации их права на получение Льготного периода в порядке и на условиях, предусмотренных Федеральным законом № 106-ФЗ, а также рекомендует:

1. Предусмотреть фиксацию обращения заемщика с требованием об установлении Льготного периода, направленного кредитору любым из способов, предусмотренных Федеральным законом № 106-ФЗ, в том числе с использованием средств подвижной радиотелефонной связи с абонентского номера, информация о котором предоставлена заемщиком кредитору.

2. Раскрывать информацию о возможности установления заемщикам Льготного периода на официальном сайте кредитора в разделах, посвященных кредитованию, а также рассмотреть возможность доведения указанной информации по иным каналам взаимодействия с заемщиками.

При раскрытии информации о возможности установления заемщикам Льготного периода доводить до сведения заемщиков информацию о порядке начисления и уплаты процентов и иных платежей по кредитному договору (договору займа) после установления Льготного периода, об отсутствии возможности воспользоваться Льготным периодом повторно по одному и тому же кредитному договору (договору займа), о наличии риска образования просроченной задолженности в случае не подтверждения соблюдения условий получения Льготного периода.

3. В случае если кредитор помимо Льготного периода предлагает заемщику Собственные программы, в целях более полного информирования заемщика доводить до его сведения информацию обо всех условиях как Собственных программ, так и Льготного периода. В целях обеспечения заемщику возможности осуществления удовлетворяющего его потребности

выбора исключать случаи искажения смысла доводимой до заемщика информации, которое может привести к введению в заблуждение относительно условий Льготного периода и Собственных программ, в том числе в части предстоящих расходов заемщика и порядка погашения кредита (займа).

4. При выборе заемщиком способа реструктуризации кредита (займа) (Собственная программа или Льготный период) фиксировать волю заемщика относительно выбранного им способа реструктуризации кредита (займа) и условий реструктуризации.

5. В случае несоответствия жизненных обстоятельств заемщика и размера кредита (займа) установленным статьей 6 Федерального закона № 106-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода информировать заемщика как об альтернативных способах реструктуризации кредита (займа), так и об иных основаниях реструктуризации кредита (займа), в частности, предусмотренных статьей 6.1-1. Федерального закона № 353-ФЗ.

Настоящее письмо подлежит опубликованию на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Первый заместитель
Председателя Банка России

С.А. Швецов