ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (БАНК РОССИИ)

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В
www.cbr.ru
тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

Кредитным организациям

От 02.11.2026 № ИН-011-55/40

Информационное письмо Банка России
об особенностях урегулирования
задолженности

В настоящее время широкое распространение получила деятельность по содействию гражданам в урегулировании задолженности. При этом среди лиц, предлагающих услуги по решению проблем с задолженностью, есть недобросовестные посредники («раздолжнители»), которые ведут агрессивные рекламные компании и вводят граждан в заблуждение относительно ценности предлагаемых им услуг. В ряде случаев они обещают гражданам полное списание долгов, сохранность всего имущества в процедуре банкротства, а также подталкивают их к совершению недобросовестных действий.

В целях защиты прав заемщиков от неблагоприятных последствий взаимодействия с такими недобросовестными посредниками и повышения качества коммуникации кредитных организаций с заемщиками по вопросам урегулирования просроченной задолженности Банк России рекомендует кредитным организациям в проактивном порядке информировать заемщиков, столкнувшихся со сложностями при исполнении обязательств по кредитным договорам, о способах урегулирования задолженности, в том числе организовать адресное взаимодействие с заемщиками с предложением

возможных способов ее урегулирования[1] для предотвращения случаев обращения таких заемщиков к недобросовестным посредникам для инициирования процедуры несостоятельности (банкротства).

При этом также следует уделять внимание заемщикам, исполняющим свои обязательства по кредитному договору в установленные сроки, однако имеющим признаки снижения платежеспособности или, по данным кредитной организации, имеющим намерение обратиться за услугами к недобросовестным посредникам.

Дополнительно в целях повышения качества коммуникации и уровня удовлетворенности граждан рекомендуется выделить отдельный канал связи (например, контактный номер, электронную почту) для обращения граждан, столкнувшихся со сложностями при исполнении обязательств по кредитным договорам, и предоставления им консультаций работниками кредитной организации по вопросам урегулирования задолженности по кредитным договорам с учетом конкретной жизненной ситуации.

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

Заместитель Председателя
Банка России М.В. Мамута

[1] Например, снижение размера или отмена начисленных неустоек (полностью или частично), отсрочка исполнения обязательств по погашению основного долга и (или) начисленных процентов (части начисленных процентов).