



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО

от 15 мая 2020 года N ИН-06-59/89

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 N 106-ФЗ](#)² (далее - Льготный период).

¹ По итогам опроса 66 кредитных организаций.

² [Федеральный закон от 03.04.2020 N 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 N 106-ФЗ).

Общая доля удовлетворенных обращений из рассмотренных по существу поступательно показывает положительную динамику и 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 N 353-ФЗ](#)⁴, сумели восстановить платежеспособность и продолжить исполнять свои обязательства перед кредиторами, что свидетельствует об эффективности подобного механизма, который в том числе позволяет обеспечить интересы кредиторов.

³ По итогам опроса 30 крупнейших ипотечных кредитных организаций.

⁴ [Федеральный закон от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите \(займе\)"](#).

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 N 106-ФЗ](#) требования;

- заемщикам, чьи жизненные обстоятельства и размер кредита (займа) соответствуют установленным [статьей 6 Федерального закона N 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;

- 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 N 106-ФЗ](#), а также рекомендует:

1. Предусмотреть фиксацию обращения заемщика с требованием об установлении Льготного периода, направленного кредитору любым из способов, предусмотренных [Федеральным законом N 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 неподтверждения 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 N 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 N 353-ФЗ](#).

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

Первый заместитель
Председателя Банка России
С.А.Швецов

Электронный текст документа
подготовлен АО "Кодекс" и сверен по:
официальный сайт Банка России
www.cbr.ru
по состоянию на 18.05.2020

[О порядке взаимодействия с заемщиками по вопросам установления льготного периода или реструктуризации \(Источник: ИСС "КОДЕКС"\)](#)