

УТВЕРЖДЕНО

Председатель Правления

С.В. Соловьев

Приказ №30 от 12.03.2024г.

ПАМЯТКА

**о возможных способах урегулирования задолженности
по кредитным договорам, заключенным физическими
лицами в целях, не связанных с осуществлением
предпринимательской деятельности**

2024 год

Настоящая «Памятка о возможных способах урегулирования задолженности по кредитным договорам, заключенным физическими лицами в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» (далее по тексту- Памятка) разработана в соответствии с рекомендациями Банка России в рамках «Стандарта защиты прав и интересов заемщиков - физических лиц при урегулировании задолженности по кредитным договорам, заключенным в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» (далее по тексту – Стандарт) , утвержденного Информационным письмом Банка России от 24.04.2023 N ИН-03-59/31 и устанавливающего рекомендации, которыми кредитные организации могут руководствоваться в процессе урегулирования задолженности по договорам потребительского кредита, в том числе договорам потребительского кредита с лимитом кредитования, либо кредитным договорам, которые заключены с физическими лицами в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Для целей настоящей Памятки используются следующие основные понятия:

Заемщик - физическое лицо, являющееся стороной договора потребительского кредита, в том числе договора потребительского кредита с лимитом кредитования, или кредитного договора, который заключен с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой (в том числе наследник заемщика, принявший наследство);

Кредитор - кредитная организация, заключившая с заемщиком договор потребительского кредита или кредитный договор, который заключен с заемщиком в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой, а также кредитная организация, которой уступлены права (требования) по указанным кредитным договорам;

Кредитный договор - договор потребительского кредита, в том числе договор потребительского кредита с лимитом кредитования, либо кредитный договор, который заключен с заемщиком в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика, по которому обеспечены ипотекой;

Урегулирование задолженности - комплекс процедур, направленных на восстановление и (или) поддержание платежеспособности заемщика (заемщиков) и обеспечение исполнения заемщиком (заемщиками) своих обязательств по кредитному договору с учетом его (их) платежеспособности;

Оценка финансового состояния заемщика (заемщиков) - комплекс процедур, осуществляемый кредитором в целях анализа платежеспособности заемщика (заемщиков) для урегулирования задолженности.

Иные понятия и термины, используемые в настоящей Памятке, применяются в том значении, в каком они используются в законодательстве Российской Федерации.

2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

2.1. В процессе урегулирования задолженности по кредитному договору Кредитор:

- не вправе навязывать заемщику дополнительные платные услуги;
- обеспечивает соблюдение правил Стандарта третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кредитора, в т. ч. на основании гражданско-правовых договоров или доверенностей;
- информирует заемщика, что урегулирование задолженности по Стандарту не является урегулированием задолженности по кредитному договору в порядке, предусмотренном статьей 6 Федерального закона 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 по тексту – ФЗ № 106-ФЗ), или статьей 6.1-1 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (далее по тексту – ФЗ № 353-ФЗ) , или статьей 1 Федерального закона от 07.10.2022 N 377-ФЗ "Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (далее по тексту- ФЗ № 377-ФЗ) , или положениями иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

3. СПОСОБЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

3.1. Задолженность по кредитному договору может быть урегулирована следующими способами, согласованными сторонами:

- 1). Снижение размера или отмена начисленных неустоек (полностью или частично).
- 2). Отсрочка погашения основного долга и/или начисленных процентов (их части) (льготный период) с возможностью одновременного снижения периодических платежей по кредитному договору и/или увеличения общего срока кредитования.
- 3). Изменение даты периодического платежа по кредитному договору.
- 4). Прекращение обязательств по кредитному договору по соглашению сторон предоставлением заемщиком отступного.
- 5). Реализация имущества, заложенного для обеспечения исполнения обязательств заемщика (заемщиков) по кредитному договору.
- 6). Замена предмета залога.
- 7). Иными способами, не запрещенными законодательством РФ.

3.2. Урегулирование задолженности в соответствии со Стандартом не препятствует применению мер государственной поддержки отдельных категорий заемщиков в порядке и на условиях, установленных соответствующими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3.3. Стороны кредитного договора вправе урегулировать задолженность по кредитному договору одним или несколькими из указанных выше способов одновременно.

3.4. Стороны кредитного договора могут урегулировать задолженность по нему на приемлемых для них условиях, в том числе заключив медиативное соглашение. Стороны кредитного договора также вправе включить в него положения о возможности взыскания задолженности по исполнительной надписи нотариуса – в случае нарушения заемщиком условий кредитного договора, измененных в соответствии со Стандартом, а также иные условия, не противоречащие указанным в настоящем пункте.

4. ПРИМЕНЕНИЕ СПОСОБОВ И СРОКИ

4.1. Процедуру урегулирования задолженности подлежит как задолженность, исполнение обязательств по погашению которой просрочено, так и задолженность, срок исполнения обязательств по погашению которой не наступил.

4.2. Процедуру урегулирования подлежит задолженность по кредитным договорам заемщиков, в отношении которых на дату подачи заемщиком соответствующего заявления:

- отсутствует вступившее в силу решение суда о признании обоснованным заявления о признании заемщика банкротом и введении реструктуризации его долгов или о признании заемщика банкротом и реализации его имущества;
- в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве отсутствуют сведения о признании заемщика банкротом;

- не начата процедура взыскания задолженности по кредитному договору в судебном порядке (в т. ч. в суд не направлено исковое заявление или заявление о выдаче судебного приказа).

При этом кредитор вправе применять Стандарт по аналогии при наступлении указанных событий, в том числе при определении условий мировых или медиативных соглашений на стадии судебного или исполнительного производства.

4.3. Заявление об урегулировании задолженности и иные документы можно направить кредитору любым способом, предусмотренным кредитным договором или иным соглашением между заемщиком и кредитором.

4.4. В целях урегулирования задолженности кредитор проводит оценку финансового состояния заемщика в соответствии с законодательством Российской Федерации и в рамках собственных процедур.

4.5. Рекомендованный срок действия, принятого кредитором решения об урегулировании задолженности по кредитному договору – не менее 1 календарного месяца с даты уведомления заемщика о принятом решении в любой форме, позволяющей подтвердить факт направления уведомления.

Если у кредитора есть основания для обращения в суд, допустимо сокращение указанного срока, но не менее чем до 15 (пятнадцать) календарных дней.

4.6. Рекомендованный предельный срок рассмотрения кредитором заявления об урегулировании задолженности (комплексном урегулировании задолженности) составляет 30 (тридцать) календарных дней. Он может быть продлен, но не более чем на 20 (двадцать) календарных дней.

5. Процедура урегулирования задолженности по кредитному договору, заключенному заемщиком с одним кредитором.

5.1. В целях проведения процедуры урегулирования задолженности по кредитному договору кредитору направляется соответствующее мотивированное заявление заемщика, либо одного из заемщиков, либо представителя заемщика (одного из заемщиков).

5.2. Кредитор рассматривает заявление об урегулировании задолженности по кредитному договору, если заемщик (один из заемщиков) находится в трудной жизненной ситуации, обусловленной наступлением любого из следующих обстоятельств после заключения кредитного договора:

- На заемщика по наследству перешёл один или несколько кредитов;
- Смерть одного из созаёмщиков;
- Заёмщик (один из созаёмщиков) находится на больничном на протяжении 2 месяцев подряд или более;
- нахождение заемщика (одного из заемщиков) либо супруги заемщика (одного из заемщиков) в отпуске по беременности и родам либо супруги/супруга заемщика (одного из заемщиков) в отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста 3 (трех) лет;
- Заёмщик (один из созаёмщиков) получил инвалидность 1 или 2 группы;
- утрата или причинение ущерба имуществу заемщика (одного из заемщиков) по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон кредитного договора (в том числе вследствие чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, противоправных действий третьих лиц);
- Заёмщик (один из созаёмщиков) лишился работы и встал на учёт в центр занятости населения;
- Заёмщик (один из созаёмщиков) призван на срочную военную службу;

- Доход заёмщика за два последних месяца снизился больше чем на 30% по сравнению со среднемесячным доходом за прошлый год. При этом выплаты по кредитам в совокупности составляют больше половины от доходов;
- У заёмщика появились новые иждивенцы и одновременно за последние два месяца доход снизился больше чем на 20% по сравнению со среднемесячным доходом в предыдущем году. При этом выплаты по кредитам в совокупности составляют больше 40% от доходов заемщика.

5.3. К заявлению об урегулировании задолженности по кредитному договору прикладываются документы, подтверждающие наступление обстоятельств, изложенных в пункте 5.2 настоящего раздела. В качестве таких подтверждающих документов могут использоваться следующие документы:

- свидетельство о смерти заемщика;
- документы, подтверждающие, что правопреемник заемщика не сможет обслуживать принятые в порядке наследования обязательства умершего заемщика;
- справка о доходах заемщика;
- документы, подтверждающие отсутствие недвижимого имущества, приносящего доход;
- справка из медицинского учреждения, подтверждающая факт заболевания, беременности, рождения ребенка;
- справка о предоставлении отпуска по беременности и родам или отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет;
- справка об установлении группы инвалидности;
- документы, подтверждающие факт утраты или причинения ущерба имуществу заемщика;
- документы, подтверждающие статус безработного;
- документы, подтверждающие наличие статуса военнослужащего.

Кредитор вправе запросить другие документы.

5.4. По результатам рассмотрения заявления заемщика (заемщиков) кредитор принимает решение о возможности урегулирования задолженности по кредитному договору либо об отказе в удовлетворении заявления, о чем кредитор уведомляет заемщика (заемщиков) в любой форме, позволяющей подтвердить факт направления уведомления, в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней с даты принятия решения о возможности урегулирования задолженности по кредитному договору, либо об отказе в удовлетворении заявления, в порядке и на условиях, предусмотренных кредитным договором, в том числе, если применимо, об условиях урегулирования задолженности (о предоставлении льготного периода, изменении срока кредитования или иных условиях, на которых может быть урегулирована задолженность по кредитному договору).

В случае выявления кредитором наличия у заемщика права на урегулирование задолженности по кредитному договору в порядке, предусмотренном статьей 6 ФЗ N 106-ФЗ, или статьей 6.1-1 ФЗ N 353-ФЗ, или статьей 1 ФЗ N 377-ФЗ, или положениями иных нормативных правовых актов Российской Федерации, кредитор информирует заемщика об этом наряду с информацией о принятом решении об урегулировании задолженности в соответствии со Стандартом. В случае отказа кредитора заявление об урегулировании задолженности по кредитному договору может быть направлено кредитору повторно.

5.5. В случае принятия кредитором решения о возможности урегулирования задолженности кредитор предпринимает меры для организации подписания всех необходимых соглашений и документов (в том числе, если применимо, со стороны лиц, предоставивших обеспечение по такому кредитному договору, других солидарных должников, иных третьих лиц). По кредитному договору, который заключен с заемщиком в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой, в разумный срок предпринимаются действия, необходимые для внесения изменений в регистрационную запись об ипотеке,

соответствующую закладную и (или) договор об ипотеке (если применимо) в соответствии с Федеральным законом от 16.07.1998 N 102-ФЗ "Об ипотеке (залоге недвижимости)".

5.6. Порядок рассмотрения заявления заемщика (заемщиков) об урегулировании задолженности по кредитному договору, предусмотренный настоящим разделом, также может быть применим в случае урегулирования задолженности одновременно по нескольким кредитным договорам, заключенным между заемщиком (заемщиками) и кредитором.

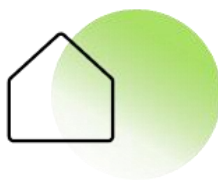
6. Процедура урегулирования задолженности по нескольким кредитным договорам, заключенным заемщиком с разными кредиторами (комплексное урегулирование задолженности).

6.1. По нескольким кредитным договорам, заключенным заемщиком (заемщиками) с разными кредиторами, кредитором (кредиторами) может быть предоставлено заемщику (заемщикам) возможность комплексного урегулирования задолженности по данным договорам.

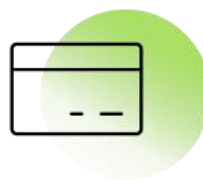
По каким кредитам возможно комплексное урегулирование:



Потребительский кредит



Ипотека



Кредитная карта



Автокредит

Воспользоваться механизмом комплексного урегулирования возможно в отношении потребительских кредитов, кредитных карт, автокредитов или ипотеки и в том случае если вы оказались в сложной жизненной ситуации.



Важно!
Механизм комплексного урегулирования направлен на решение проблем заемщиков, имеющих сложности с погашением кредитов, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Возможно одновременное урегулирование долгов перед разными кредиторами.

К КАКОМУ КРЕДИТОРУ ОБРАЩАТЬСЯ, ЕСЛИ У ЗАЁМЩИКА НЕСКОЛЬКО КРЕДИТОВ В РАЗНЫХ БАНКАХ?

6.2. Заёмщику либо одному из заемщиков, либо представителю заемщика (одного из заемщиков) достаточно направить заявление на комплексное урегулирование хотя бы одному из кредиторов с указанием сведений по другим кредитам (кредиторе, сумме долга, информации о просроченной задолженности, текущем доходе и посильном размере платежа, совокупного по всем кредитам). Кредитор, получивший заявление на комплексное урегулирование, самостоятельно проинформирует других кредиторов о поданном заёмщиком заявлении.

6.3. В целях оптимизации проведения процедуры комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам кредиторы вправе выбрать из своего числа лицо, ответственное за взаимодействие с заемщиком (заемщиками), бюро кредитных историй, нотариусами и иными лицами, привлечение которых может потребоваться для комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам (далее - оператор). Оператором может быть назначена кредитная организация, являющаяся кредитором заемщика (одного из заемщиков), соответствующая на дату подачи заявления о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам одному из следующих критериев либо большинству из них:

- 1) кредитная организация получила заявление заемщика (заемщиков) о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам;
- 2) сумма задолженности по кредитному договору (совокупная сумма задолженности по нескольким кредитным договорам), заключенному (заключенным) заемщиком, подавшим заявление о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам, с такой кредитной организацией, выше, чем перед другими кредиторами;
- 3) между заемщиком, подавшим заявление о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам, и такой кредитной организацией заключено несколько кредитных договоров (при этом приоритет имеет кредитная организация, с которой заключен кредитный договор, обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой и задолженность по которому подлежит урегулированию в рамках процедуры комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам);
- 4) заемщик в заявлении о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам указал в качестве оператора конкретного кредитора.

Оператор согласовывается всеми кредиторами, участвующими в процедуре комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам, путем заключения соглашения, регулирующего отношения между оператором и иными кредиторами.

В целях установления отношений в рамках сделок комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам, кредиторами также может быть заключен меморандум о сотрудничестве, в том числе по форме приложения 2 к Стандарту защиты прав и интересов заемщиков-физических лиц при урегулировании задолженности по кредитным договорам, заключенных в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

6.4. До принятия кредиторами совместного решения о возможности либо невозможности комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам кредиторы самостоятельно не осуществляют действия, направленные на ее урегулирование (за исключением случаев, когда урегулирование задолженности по кредитному договору осуществляется в порядке, предусмотренном статьей 6 ФЗ N 106-ФЗ или статьей 6.1-1 ФЗ N 353-ФЗ, или статьей 1 ФЗ N 377-ФЗ или положениями иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также случаев, когда требование об изменении условий кредитных договоров в соответствии с указанными нормативными правовыми актами получено ранее, чем заявление на комплексное урегулирование задолженности по кредитным договорам), а также на взыскание задолженности в судебном или внесудебном порядке.

6.5. Кредиторы рассматривают заявление заемщика (заемщиков) о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты получения такого заявления, если заемщик (один из заемщиков) находится в трудной жизненной

ситуации, которая обусловлена наступлением после заключения кредитных договоров любого из обстоятельств, указанных в п.5.2 раздела 5 настоящей Памятки. Указанный срок может быть продлен, но не более чем на 20 (двадцать) календарных дней. В иных случаях, не указанных в п.5.2 раздела 5 настоящей Памятки, кредиторы вправе рассмотреть заявление заемщика об урегулировании задолженности по кредитному договору в порядке и на условиях, установленных Стандартом, либо руководствоваться собственными внутренними нормативными документами.

6.6. К заявлению о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам прикладываются документы, подтверждающие наступление обстоятельств, изложенных п.5.2 раздела 5 настоящей Памятки. В качестве таких подтверждающих документов могут использоваться документы, в том числе указанные в п.5.3 раздела 5 настоящей Памятки, подтверждающие наступление обстоятельств, указанных в п.5.2 раздела 5 настоящей Памятки.

Оператор (в случае если оператор не был назначен - кредиторы, участвующие в процедуре комплексного урегулирования задолженности) вправе запросить дополнительные документы, в случае если при подаче заявления о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам не были предоставлены документы либо предоставленных документов недостаточно для принятия кредиторами решения об урегулировании задолженности по кредитному договору.

6.7. По итогам рассмотрения заявления заемщика (заемщиков) кредиторы самостоятельно в соответствии со Стандартом, внутренними процессами и процедурами, обычно применимыми в рамках урегулирования задолженности по кредитным договорам, заключенным с заемщиками, и основанными на объективной оценке платежеспособности заемщика, принимают решение о возможности комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам либо об отказе в удовлетворении заявления.

Кредиторы, принявшие решение о возможности комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам, направляют оператору (в случае если оператор не был назначен - остальным кредиторам, участвующим в процедуре комплексного урегулирования задолженности) информацию о своем согласии и условиях такого урегулирования (о предоставлении льготного периода, изменении срока кредитования или иных условиях, на которых может быть урегулирована задолженность по кредитному договору), о чем оператор (в случае если оператор не был назначен - каждый кредитор самостоятельно) незамедлительно уведомляет заемщика (заемщиков).

В случае принятия всеми либо частью кредиторов решения об отказе в удовлетворении заявления о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам, оператор (в случае если оператор не был назначен - каждый кредитор самостоятельно) незамедлительно направляет информацию об этом заемщику (заемщикам).

В случае выявления кредитором наличия у заемщика права на урегулирование задолженности по кредитному договору в порядке, предусмотренном статьей 6 ФЗ N 106-ФЗ или статьей 6.1-1 ФЗ N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", или статьей 1 ФЗ N 377-ФЗ или положениями иных нормативных правовых актов Российской Федерации, кредитор информирует заемщика об этом наряду с информацией о принятом решении об урегулировании задолженности.

В случае отказа всех или части кредиторов заявление о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам может быть направлено кредитору (кредиторам) повторно. В случае если кредиторы приняли решение о возможности урегулирования задолженности по кредитным договорам при условии неучастия части кредиторов в процедуре комплексного урегулирования задолженности, урегулированию подлежит задолженность, возникшая из кредитных договоров, заключенных с кредиторами, принявшими решение о возможности комплексного урегулирования задолженности по таким кредитным договорам.

6.8. В случае принятия кредиторами (частью кредиторов) решения о возможности комплексного урегулирования задолженности оператор (в случае если оператор не был назначен - каждый кредитор самостоятельно) предпринимает меры для организации подписания всех необходимых соглашений и документов (в том числе, если применимо, со стороны лиц, предоставивших обеспечение по таким кредитным договорам, других солидарных должников).

По кредитному договору, который заключен с заемщиком в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой, в разумный срок предпринимаются действия, необходимые для внесения изменений в регистрационную запись об ипотеке, соответствующую закладную и (или) договор об ипотеке (если применимо) в соответствии с требованиями Федерального закона от 16.07.1998 N 102-ФЗ "Об ипотеке (залоге недвижимости)".