

**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.

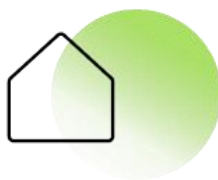
## **6. Процедура урегулирования задолженности по нескольким кредитным договорам, заключенным заемщиком с разными кредиторами (комплексное урегулирование задолженности).**

**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.

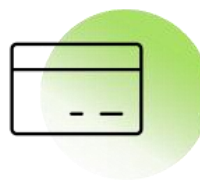
### **По каким кредитам возможно комплексное урегулирование:**



**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 заёмщиков, 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)".