



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

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

www.cbr.ru

тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

От 12.04.2022 № 02-59-3/2966
на от

О порядке взаимодействия с потребителями
финансовых услуг в условиях действия мер
ограничительного характера

Личный кабинет

Кредитным организациям

Микрофинансовым
организациям

Кредитным потребительским
кооперативам

Сельскохозяйственным
кредитным потребительским
кооперативам

Ломбардам

Банк России для поддержки физических и юридических лиц в условиях действия ограничительных мер экономического характера, введенных иностранными государствами в отношении Российской Федерации, граждан Российской Федерации и российских юридических лиц (далее – меры ограничительного характера), а также в связи с изменениями¹, внесенными в Федеральный закон № 106-ФЗ², рекомендует кредиторам следующее.

1. Раскрывать информацию о возможности установления заемщикам льготного и переходного периода по Федеральному закону № 106-ФЗ (далее – Льготный период) на официальном сайте кредитора в разделах, посвященных кредитованию, и информационных баннерах на основной странице, а также рассмотреть возможность доведения указанной информации по иным каналам взаимодействия с заемщиками (службы поддержки, горячие линии, чаты, социальные сети и пр.).

Информировать заемщиков о порядке начисления и уплаты процентов и иных платежей по кредитному договору (договору займа) после установления Льготного периода, о сроках, на которые предоставляется Льготный период, а также о том, что заемщики³ не лишены права обратиться с требованием о

¹ Федеральный закон от 08.03.2022 № 46-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральный закон от 14.03.2022 № 55-ФЗ «О внесении изменений в статьи 6 и 7 Федерального закона «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» и статью 21 Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральный закон от 26.03.2022 № 71-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

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).

³ За исключением заемщиков, поименованных в статье 7.1 Федерального закона № 106-ФЗ.

предоставлении Льготного периода в случае, если они ранее обращались за льготным периодом до 30 сентября 2020 года.

2. В случае если кредитор помимо Льготного периода предлагает заемщикам собственные программы реструктуризации кредитов (займов)⁴ доводить до сведения заемщиков достоверную и актуальную информацию об условиях и последствиях как Льготного периода, так и Собственных программ, исключая искажение смысла доводимой до заемщиков информации, в целях недопущения введения их в заблуждение относительно условий и последствий Льготного периода и Собственных программ, в том числе в части предстоящих расходов и порядка погашения кредита (займа).

3. В случае отказа в удовлетворении требования по основаниям, предусмотренным статьями 6, 7 и 7.1 Федерального закона № 106-ФЗ, информировать заемщиков об альтернативных способах реструктуризации кредита (займа) (при их наличии), так и об иных основаниях реструктуризации кредита (займа). Например, заемщиков – физических лиц дополнительно информировать об основаниях, предусмотренных статьей 6.1-1 Федерального закона № 353-ФЗ⁵.

Дополнительно Банк России рекомендует создать специальные разделы на официальных сайтах, посвященные вопросам раскрытия информации обо всех мерах поддержки клиентов, реализуемых кредиторами в целях преодоления последствий введения мер ограничительного характера и минимизации рисков для потребителей финансовых услуг, а также обеспечить полную, своевременную и качественную информационную поддержку клиентов по возникающим вопросам по всем каналам коммуникации (службы поддержки, горячие линии, чаты, социальные сети и пр.).

Банк России отмечает значимость и важность вклада участников финансового рынка в реализацию принимаемых мер, направленных на поддержку и защиту потребителей финансовых услуг, в условиях беспрецедентного вызова, с которым столкнулась экономика Российской Федерации.

Первый заместитель Председателя

В.В. Чистюхин

⁴ Далее - Собственные программы.

⁵ Федеральный закон от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».