

Банк России

Информационное письмо

№ ИН-03-59/31 от 24.04.2023 О Стандарте защиты прав и интересов заемщиков - физических лиц при урегулировании задолженности по кредитным договорам, заключенным в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

Банк России информирует о том, что 21.04.2023 на заседании рабочей группы по выработке подходов к досудебному (внесудебному) урегулированию споров с участием потребителей финансовых услуг, не подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", одобрен Стандарт защиты прав и интересов заемщиков - физических лиц при урегулировании задолженности по кредитным договорам, заключенным в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее соответственно - Стандарт, кредитный договор) (прилагается).

Стандартизация отношений в рамках урегулирования задолженности по кредитным договорам и внедрение социально ответственных норм поведения для их участников способны оказать положительный эффект на рынок потребительского кредитования в целом.

Банк России рекомендует кредитным организациям руководствоваться положениями Стандарта в рамках осуществления своей деятельности.

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

Первый заместитель

Председателя Банка России

Д.В.ТУЛИН

СТАНДАРТ
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ЗАЕМЩИКОВ - ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ
ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО КРЕДИТНЫМ ДОГОВОРАМ,
ЗАКЛЮЧЕННЫМ В ЦЕЛЯХ, НЕ СВЯЗАННЫХ С ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Настоящий Стандарт устанавливает 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.

Статья 1. Основные понятия, используемые

в настоящем Стандарте

1.1. Для целей настоящего Стандарта 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.

1.2. Иные понятия и термины, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в законодательстве Российской Федерации.

Статья 2. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Стандарта

2.1. Предметом регулирования настоящего Стандарта являются отношения по урегулированию задолженности, возникшей из кредитного договора, заключенного между кредитором (кредиторами) и заемщиком (заемщиками).

2.2. Настоящий Стандарт реализует следующие задачи:

1) повышение информационной открытости рынка потребительского кредитования в Российской Федерации, а также повышение уровня финансовой грамотности и информированности заемщиков о деятельности кредиторов и способах урегулирования задолженности, возникшей из кредитных договоров;

2) повышение качества сопровождения кредиторами в соответствии с настоящим Стандартом процессов урегулирования задолженности по кредитным договорам;

3) защита прав и интересов заемщиков - физических лиц.

2.3. Настоящий Стандарт рекомендован к применению кредиторами при урегулировании задолженности по кредитным договорам и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации. Настоящий Стандарт также может применяться иными кредиторами, в том числе являющимися институтами развития.

2.4. В процессе урегулирования задолженности по кредитному договору в соответствии с правилами, рекомендованными настоящим Стандартом, кредитор не вправе навязывать заемщику дополнительные платные услуги.

2.5. В процессе урегулирования задолженности по кредитному договору в соответствии с правилами, рекомендованными настоящим Стандартом, кредитор обеспечивает соблюдение таких правил третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кредитора, в том числе на основании гражданско-правовых договоров или доверенностей.

2.6. В процессе урегулирования задолженности по кредитному договору в соответствии с правилами, рекомендованными настоящим Стандартом, кредитор информирует заемщика о том, что урегулирование задолженности в соответствии с настоящим Стандартом 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", или статьей 6.1-1 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", 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", или положениями иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

2.7. Урегулирование задолженности по кредитным договорам, обязательства заемщика (заемщиков) по которым обеспечены ипотекой, осуществляется кредиторами в соответствии со Стандартом в части, не противоречащей Стандарту ипотечного кредитования, рекомендованному к применению информационным письмом Банка России от 11.11.2019 N ИН-06-59/82, в случае если кредитор присоединился к Стандарту ипотечного кредитования.

Статья 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 исполнения обязательств по погашению основного долга и (или) начисленных процентов (части начисленных процентов) (льготный период) с возможностью одновременного снижения размера 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 в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика (заемщиков) по кредитному договору;
- 6) замена предмета залога;
- 7) иными способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации.

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.

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

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

3.3. Процедуре урегулирования задолженности 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 введении реализации имущества гражданина, а также в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве отсутствуют сведения о признании заемщика банкротом, а равно не начата процедура взыскания задолженности по кредитному договору в судебном порядке (в том числе в суд не направлено исковое заявление или заявление о выдаче судебного приказа). При этом кредитор (кредиторы) вправе применять настоящий Стандарт по аналогии при наступлении указанных событий, в том числе при определении условий мировых или медиативных соглашений на стадии судебного или исполнительного производства.

3.4. Заявление об урегулировании задолженности, а также иные документы могут быть направлены кредитору любым способом, предусмотренным кредитным договором или иным соглашением между заемщиком и кредитором.

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

3.6. Рекомендованный срок действия принятого кредитором решения об урегулировании задолженности по кредитному договору не может быть менее 1 (одного) календарного месяца с даты уведомления заемщика о принятом решении в любой форме, позволяющей подтвердить факт направления уведомления. Допускается сокращение срока действия решения об урегулировании задолженности по кредитному договору, если кредитор имеет основания для обращения в суд, но не менее чем до 15 (пятнадцати) календарных дней.

3.7. Стороны кредитного договора вправе урегулировать задолженность по нему на приемлемых для сторон условиях, в том числе заключив медиативное соглашение (приложение 1 к настоящему Стандарту). Стороны кредитного договора также вправе включить в него положения о возможности взыскания задолженности по исполнительной надписи нотариуса в случае нарушения заемщиком (заемщиками) условий кредитного договора, измененных в соответствии с настоящим Стандартом, а также иные условия, не противоречащие указанным в настоящем пункте.

3.8. Кредитору рекомендуется посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") довести до сведения заинтересованных лиц информацию о порядке урегулирования задолженности, способах подачи заявления об урегулировании задолженности по кредитному договору в соответствии с настоящим Стандартом (в том числе в части предоставления одновременно с таким заявлением документов, подтверждающих наступление трудной жизненной ситуации, указанной в пункте 4.2 статьи 4 настоящего Стандарта, последствий подачи такого заявления, сроков его рассмотрения и иных существенных условий урегулирования задолженности). Указанная информация раскрывается на официальном сайте кредитора в сети "Интернет" в разделе, в котором раскрывается информация о порядке и условиях урегулирования задолженности по кредитным договорам заемщиков.

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

Статья 4. Процедура урегулирования

задолженности по кредитному договору, заключенному заемщиком

с одним кредитором

4.1. 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).

4.2. 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:

- 1) приобретение прав и обязанностей по кредитному договору в связи с принятием наследства после смерти заемщика (одного из заемщиков);
- 2) смерть одного из заемщиков;

- 3) временная нетрудоспособность заемщика (одного из заемщиков) сроком более 2 (двух) месяцев подряд;
- 4) 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;
- 5) признание заемщика (одного из заемщиков) инвалидом и установление ему федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы I или II группы инвалидности;
- 6) 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):
- 7) регистрация заемщика (одного из заемщиков) в качестве безработного гражданина, который не имеет заработка, в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы либо прекращение трудового договора или служебного контракта у гражданина;
- 8) призыв заемщика (одного из заемщиков) на срочную военную службу;
- 9) снижение среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков по кредитному договору) за 2 (два) календарных месяца, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением, указанным в пункте 4.1 настоящей статьи, более чем на 30 (тридцать) процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом заемщиков), рассчитанным за календарный год, предшествующий дате обращения заемщика, при этом размер среднемесячных выплат по обслуживанию обязательств перед кредитором у заемщика (заемщиков) в соответствии с условиями кредитного договора и графиком платежей за 6 (шесть) календарных месяцев, следующих за месяцем обращения заемщика (заемщиков), превышает 50 (пятьдесят) процентов от среднемесячного дохода заемщика (заемщиков), рассчитанного за 2 (два) календарных месяца, предшествующих месяцу обращения заемщика (заемщиков);
- 10) увеличение количества лиц, находящихся на иждивении у заемщика (одного из заемщиков) (определенных в соответствии с семейным законодательством Российской Федерации несовершеннолетних членов семьи, и (или) членов семьи, признанных инвалидами I или II группы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и (или) лиц, находящихся под опекой или попечительством заемщика), по сравнению с количеством указанных лиц, находившихся на иждивении заемщика (одного из заемщиков) на день заключения кредитного договора, с одновременным снижением среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода заемщиков), рассчитанного за 2 (два) календарных месяца, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением, указанным в пункте 4.1 настоящей статьи, более чем на 20 (двадцать) процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом заемщиков), рассчитанным за календарный год, в котором увеличилось количество лиц, находящихся на иждивении у заемщика, при этом размер среднемесячных выплат по обслуживанию обязательств перед кредитором у заемщика (заемщиков) в соответствии с условиями кредитного договора и графиком платежей за 6 (шесть) календарных месяцев, следующих за месяцем обращения заемщика, превышает 40 (сорок) процентов от среднемесячного дохода заемщика (заемщиков), рассчитанного за 2 (два) календарных месяца, предшествующих месяцу обращения заемщика.

Кредитор вправе определить во внутренних документах иные критерии наступления трудной жизненной ситуации, в том числе пороговые значения снижения среднемесячного дохода, среднемесячных выплат, направленные на улучшение положения заемщика для целей урегулирования задолженности по кредитному договору.

4.3. К заявлению об урегулировании задолженности по кредитному договору прикладываются документы, подтверждающие наступление обстоятельств, изложенных в пункте 4.2 настоящей статьи. В качестве таких подтверждающих документов могут использоваться документы, указанные в части 8 статьи 6.1-1 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", части 9 статьи 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", иные документы, выданные государственными органами или уполномоченными организациями. Кредитор вправе запросить дополнительные документы, в случае если при подаче заявления об урегулировании задолженности по кредитному договору не были предоставлены документы либо предоставленных документов недостаточно для принятия кредитором решения об урегулировании задолженности по кредитному договору. Кредитор вправе установить во внутренних документах пороговые значения размера задолженности по кредиту и (или) иных параметров кредитного договора, при которых не требуется предоставления документов, подтверждающих наступление обстоятельств, указанных в пункте 4.2 настоящей статьи.

В том числе 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.

4.4. В целях урегулирования задолженности по кредитному договору кредитору рекомендуется осуществить действия для получения необходимых согласий и поручений заемщика (заемщиков), в том числе согласий лиц, предоставивших обеспечение по кредитному договору (в частности, при необходимости на обработку персональных данных, получение сведений, составляющих банковскую тайну, получение информации из бюро кредитных историй, а также в федеральном органе исполнительной власти, осуществляющем функцию по контролю и надзору за соблюдением законодательства о налогах и сборах, Фонде пенсионного и социального

страхования Российской Федерации, Федеральном фонде обязательного медицинского страхования и иных уполномоченных органах и организациях).

4.5. По результатам рассмотрения заявления заемщика (заемщиков) кредитор в соответствии с внутренними процессами и процедурами, обычно применимыми в рамках урегулирования задолженности по кредитным договорам, 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 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", или статьей 6.1-1 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", 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", или положениями иных нормативных правовых актов Российской Федерации, кредитор информирует заемщика об этом наряду с информацией о принятом решении об урегулировании задолженности в соответствии с настоящим Стандартом. В случае отказа кредитора заявление об урегулировании задолженности по кредитному договору может быть направлено кредитору повторно.

4.6. 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)".

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

Статья 5. Процедура урегулирования задолженности

по нескольким кредитным договорам, заключенным заемщиком

с разными кредиторами (комплексное

урегулирование задолженности)

5.1. По нескольким кредитным договорам, заключенным заемщиком (заемщиками) с разными кредиторами, кредиторам рекомендуется предоставить заемщику (заемщикам) возможность комплексного урегулирования задолженности по данным договорам.

5.2. В целях проведения процедуры комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам кредитор (кредиторам) направляется соответствующее заявление заемщика, либо одного из заемщиков, либо представителя заемщика (одного из заемщиков) с указанием кредиторов по действующим кредитным договорам заемщика, по которым требуется комплексное урегулирование задолженности.

5.3. В случае получения заявления заемщика (заемщиков) о комплексном урегулировании задолженности одним из кредиторов кредитор при наличии соответствующего поручения заемщика уведомляет об этом других кредиторов, указанных в заявлении заемщика (заемщиков).

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 настоящему Стандарту.

5.4. До принятия кредиторами совместного решения о возможности либо невозможности комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам кредиторам рекомендовано самостоятельно не осуществлять действия, направленные на ее урегулирование (за исключением случаев, когда урегулирование задолженности по кредитному договору

осуществляется 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", или статьей 6.1-1 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", 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", 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.

Если кредиторы, получившие заявление заемщика о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам, не выбрали оператора, они в разумный срок уведомляют друг друга, о принятии решения о возможности урегулирования задолженности по кредитному договору, заключенному с такой кредитной организацией (в том числе условиях урегулирования (если применимо, о предоставлении льготного периода, изменении срока кредитования и иных условиях, на которых может быть урегулирована задолженность по кредитному договору) и сроке, необходимом для его проведения), о заключении договоров или подписании иных документов, подтверждающих условия урегулирования задолженности, либо об отказе от урегулирования задолженности.

Кредиторам рекомендуется рассмотреть 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 пункте 4.2 статьи 4 настоящего Стандарта. Указанный срок может быть продлен, но не более чем на 20 (двадцать) календарных дней. В иных случаях, не указанных в пункте 4.2 статьи 4 настоящего Стандарта, кредиторы вправе рассмотреть заявление заемщика об урегулировании задолженности по кредитному договору в порядке и на условиях, установленных настоящим Стандартом, либо руководствоваться собственными внутренними нормативными документами.

5.5. К заявлению о комплексном урегулировании задолженности по кредитным договорам прилагаются документы, подтверждающие наступление обстоятельств, изложенных в пункте 4.2 статьи 4 настоящего Стандарта. В качестве таких подтверждающих документов могут использоваться документы, в том числе указанные в пункте 4.3 статьи 4 настоящего Стандарта, подтверждающие наступление обстоятельств, указанных в пункте 4.2 статьи 4 настоящего Стандарта. 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.

5.6. В целях комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам оператору (в случае если оператор не был назначен - кредиторам, участвующим в процедуре комплексного урегулирования задолженности) рекомендуется осуществить действия для получения необходимых согласий и поручений заемщика (заемщиков), в том числе согласий лиц,

предоставивших обеспечение по кредитному договору (в частности, при необходимости на обработку его персональных данных, передачу другим кредиторам и (или) получение от других кредиторов, участвующих в процедуре комплексного урегулирования задолженности по кредитным договорам, сведений, составляющих банковскую тайну, получение информации из бюро кредитных историй, а также в федеральном органе исполнительной власти, осуществляющем функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о налогах и сборах, Фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации, Федеральном фонде обязательного медицинского страхования, и иных уполномоченных органах и организациях).

5.7. По итогам рассмотрения заявления заемщика (заемщиков) кредиторы самостоятельно в соответствии с настоящим 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 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", или статьей 6.1-1 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", 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", или положениями иных нормативных правовых актов Российской Федерации, кредитор информирует заемщика об этом наряду с информацией о принятом решении об урегулировании задолженности в соответствии с настоящим Стандартом. 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.

5.8. 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)".