



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

**Служба по защите прав  
потребителей и обеспечению  
доступности финансовых услуг**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12, к. В

[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

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

Личный кабинет

Кредитным организациям  
(по списку рассылки)

Некредитным финансовым  
организациям  
(по списку рассылки)

От 09.04.2024 № 59-3-5/17339

на от

О последствиях чрезвычайных ситуаций

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба) в связи с чрезвычайными ситуациями природного характера (наводнениями) на территории ряда субъектов Российской Федерации<sup>1</sup> предлагает учитывать имущественные последствия для пострадавших граждан и их семей, а также возникшие в указанной связи жизненные обстоятельства, и в случае поступления от пострадавших соответствующих обращений рекомендует кредиторам<sup>2</sup> по потребительским и ипотечным кредитам (займам):

1. При рассмотрении требований о предоставлении льготного периода по потребительским и ипотечным кредитам (займам)<sup>3</sup>, поступающих от пострадавших в результате ЧС граждан, учитывать возможность задержек в предоставлении уполномоченными органами пострадавшим от ЧС гражданам подтверждающих документов. В этой связи Банк России рекомендует рассматривать обращения о предоставлении кредитных каникул по существу с последующим предоставлением подтверждающих документов в

---

<sup>1</sup> Далее – ЧС.

<sup>2</sup> Кредитным и некредитным финансовым организациям.

<sup>3</sup> На основании статей 6.1-1 и 6.1-2 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон № 353-ФЗ).

соответствии со статьями 6.1-1 и 6.1-2 Закона № 353-ФЗ (например, на основании анкетных данных заемщика либо данных, представленных заемщиком при заключении договора потребительского и (или) ипотечного кредита (займа)<sup>4</sup>).

2. Принимать комплексные меры по урегулированию обязательств по потребительским и ипотечным кредитам (займам) пострадавших в результате ЧС граждан в случае, если пострадавший от ЧС гражданин не попадает под критерии, предусмотренные статьями 6.1-1 и 6.1-2 Закона № 353-ФЗ, включая различные формы реструктуризации задолженности, вплоть до прощения долга в особых ситуациях, а также не обращать взыскание на заложенное по данным обязательствам имущество.

3. Создать отдельный канал коммуникации для пострадавших для упрощенной процедуры урегулирования возникающих вопросов и максимально оперативно рассматривать их обращения.

Руководитель

М.В. Мамута

8(495)771-99-99

---

<sup>4</sup> В том числе свидетельствующих о регистрации заемщика по месту жительства, месту пребывания или нахождения его имущества либо источника его дохода на территории ЧС.