



Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Главное управление Центрального банка
Российской Федерации по Центральному
федеральному округу г. Москва

Куда обращаться, если заемщик не может платить по кредиту? Что такое рефинансирование и реструктуризация кредита?

В ситуации, когда заемщик понимает, что не может вовремя погасить задолженность по кредиту, важно сделать следующее. Будет правильно обратиться в свой банк и сообщить о предполагаемой просрочке. В этом случае банк может предложить решение, которое будет приемлемым как для него, так и для заемщика. Известить кредитную организацию о своей проблеме с выплатами нужно как можно раньше, чтобы избежать просроченной задолженности.

Чаще всего оптимальным вариантом выхода из сложной ситуации может стать реструктуризация кредита или рефинансирование задолженности. При этом следует учитывать, что принятие решения о реструктуризации задолженности или рефинансировании кредита является правом, а не обязанностью кредитора.

Реструктуризация кредита – это изменение условий договора по согласованию с кредитором, то есть банком. Для этого подается заявление о реструктуризации кредита на основании дополнительного соглашения к договору потребительского кредита, в результате которого заемщик получает право исполнять обязательства в более благоприятном режиме. К заявлению обычно прилагаются документы, подтверждающие ухудшение финансового состояния заемщика. Варианты реструктуризации могут быть следующими: отсрочка в уплате основного долга, то есть заемщик в течение определенного срока платит только проценты по договору; увеличение срока кредитования, вследствие чего уменьшается ежемесячный платеж; изменение валюты платежа или иные варианты на усмотрение кредитора.

Рефинансирование задолженности означает погашение кредита за счет нового займа. В данном случае основанием будет заключение договора потребительского кредита на цели погашения задолженности по ранее полученному кредиту. Такой кредит может предоставить банк, в котором был оформлен первоначальный заем или же другая кредитная организация, у которой есть программы рефинансирования. Рефинансирование задолженности позволяет полностью досрочно погасить текущий кредит и своевременно погашать новый кредит меньшими суммами.

Для оказания содействия гражданам, попавшим по уважительным причинам в сложное финансовое положение, российским банковским сообществом образован Институт общественного примирителя на финансовом рынке – финансовый омбудсмен. Финансовый омбудсмен и сотрудники его секретариата разъясняют гражданам их права и обязанности, дают рекомендации о способах разрешения проблем, возникших между заявителем и кредитной организацией.

С 1 октября 2015 г. в силу вступили законодательные изменения, благодаря которым у граждан появился радикальный способ решения проблем с долгами – признать себя банкротом. Процедура банкротства – крайняя мера, она предназначена для граждан, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, когда проблемы с долгами неразрешимы.

Обратиться в арбитражный суд может как сам должник, так и кредитор, при условии, что обязательства гражданина составляют не менее 500 000 руб., просрочка по уплате долга – не менее трех месяцев. Сам гражданин обязан обратиться с заявлением о банкротстве в течение 30 рабочих дней с того момента, как он понял, что не может исполнить одно или несколько обязательств. При этом должник имеет право подать такое заявление и в том случае, когда сумма задолженности менее 500 000 руб., но у него недостаточно средств и имущества, чтобы вернуть кредит, заем или осуществлять платежи по их погашению.

Отделение по Тамбовской области

ГУ Банка России по Центральному федеральному округу

Телефон:(84752) 79-30-10 68media@cbr.ru

Как направить обращение в Банк России?

В наше отделение поступает множество обращений граждан, касающихся работы участников финансовых рынков. Большая часть писем содержит просьбы о защите тех или иных прав граждан. Много обращений, авторы которых испытывают трудности в возврате кредитов, проблемы в общении с банками и коллекторскими агентствами.

Прежде всего обращаем внимание потребителей на необходимость детального своевременного ознакомления с условиями кредитного договора – то есть перед его подписанием, а не после этого. Причина, по которой граждане попадают в неприятные ситуации, чаще всего одна и та же – недостаточная финансовая грамотность. Люди хотят получить деньги здесь и сейчас, не вникая в детали, прописанные в договоре. Если потребитель собственноручно подписал кредитный договор на предложенных условиях, оспаривать его впоследствии будет очень сложно, так как это основной документ, который регулирует правоотношения двух сторон – банка и заемщика, а разногласия между ними рассматриваются только в судебном порядке.

Если все-таки проблемы возникли, очень важно знать, кто сможет помочь в той или иной ситуации. Не все вопросы, волнующие граждан, находятся в компетенции Банка России и его территориальных подразделений. По закону ни один государственный институт не может рассматривать обращения, не относящиеся к его роду деятельности. Понимая, кому и в каких случаях можно задать вопрос или пожаловаться, вы имеете гораздо больше шансов своевременно добиться эффективной защиты своих прав, решить наболевший вопрос.

Банк России рассматривает обращения, касающиеся своей деятельности, деятельности кредитных организаций и иных участников финансового рынка, к числу которых относятся:

- профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, дилеры, форекс-дилеры, доверительные управляющие, депозитарии, центральные депозитарии, регистраторы, организаторы торговли, клиринговые организации);
- субъекты рынка коллективных инвестиций (негосударственные пенсионные фонды, инвестиционные фонды, паевые и акционерные инвестиционные фонды);
- субъекты страхового дела;
- субъекты микрофинансирования (микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, жилищные накопительные кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, ломбарды);
- бюро кредитных историй.

На сайте Банка России www.cbr.ru в разделе «Информация по кредитным организациям» имеется Справочник по кредитным организациям, а в разделе «Финансовые рынки» – Справочник участников финансового рынка.

При составлении обращения в Банк России необходимо изложить его суть и указать наименование участника финансового рынка, к деятельности которого имеются претензии. В подтверждение своих доводов целесообразно приложить копии документов, аудио- и видеозаписи. Для уточнения возникающих при рассмотрении обращения вопросов рекомендуем указывать контактный номер телефона, способ направления ответа и адрес, на который вы хотите получить ответ.

Обращение в Банк России можно направить в электронном виде. На главной странице сайта www.cbr.ru в разделе «Интернет-приемная Банка России» классификатор поможет выбрать тему обращения, а также найти ответы на часто встречающиеся вопросы.

Письменное обращение в Банк России можно направить на почтовый адрес:

в Москве: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России, факс +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88, проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;

В городе (добавить свой город): указать адрес

Передать обращение можно в пункт приема корреспонденции Банка России в городе (добавить свой город) по адресу: указать адрес

По возникающим вопросам можно также обратиться в контактный центр Банка России по телефонам: 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 495 771-91-00 (звонок по тарифам вашего оператора связи).

С конца декабря действуют новые правила идентификации клиентов при обмене валюты. В чем их суть? Не станут ли они барьером на пути тех, кто желает продать или купить валюту?

Вступившие в силу с 27 декабря 2015 года новые правила идентификации банками клиентов не создают гражданам дополнительных сложностей при обмене валюты. При покупке или продаже валюты на сумму до 15 000 рублей идентификация клиента по-прежнему не требуется. Если сумма операции больше, то клиент предоставляет паспорт, а анкету заполняет сам банк.

Положение Банка России от 15.10.2015 № 499-П «Об идентификации кредитными организациями клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей и бенефициарных владельцев в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» принято в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ.

Действующее законодательство позволяет не идентифицировать физическое лицо при осуществлении им операции по покупке или продаже наличной иностранной валюты на сумму, не превышающую 15 000 рублей либо её эквивалента в иностранной валюте. Если сумма операции выше, идентификация проводится на основе документа, удостоверяющего личность.

Получаемые при идентификации сведения кредитная организация фиксирует в анкете (досье), которую оформляет в соответствии с положением Банка России № 499-П различными способами. В том числе это может быть сделано на основе использования предусмотренных действующим законодательством реестров операций с наличной валютой. Они оформляются самими кредитными организациями, в них могут быть включены необходимые для идентификации данные физического лица.

Таким образом, законодательство не обязывает физических лиц самостоятельно фиксировать свои идентификационные данные путем заполнения анкет, опросных листов и т.п. Положение не возлагает на кредитные организации дополнительных обязанностей по идентификации клиентов, помимо предусмотренных законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

Идентификационные данные физических лиц хранятся исключительно в кредитной организации в течение срока, установленного законом.