



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

От 30.08.2024 № 59-3-4/41230

На от

Об информировании потребителей об освобождении от уплаты процентов, начисляемых в льготный период по кредитным договорам (кроме обеспеченных ипотекой)

Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – СЗППиОДФУ) в ходе осуществления поведенческого надзора за деятельностью кредитных организаций (далее – КО) были выявлены следующие практики, которые не в полной мере отвечают интересам потребителей финансовых услуг.

Из положений части 18.1 статьи 1 Закона № 377-ФЗ¹ следует, что по кредитным договорам, за исключением кредитных договоров, обязательства по которым обеспечены ипотекой, заключенным с военнослужащими, а также с лицами, указанными в части 6 статьи 8 Закона № 377-ФЗ (за исключением членов их семей), проценты, начисленные в соответствии с частью 18 статьи 1 Закона № 377-ФЗ, уплате не подлежат и по окончании льготного периода обязательства по уплате таких процентов прекращаются.

Согласно части 18.2 статьи 1 Закона № 377-ФЗ, в случае досрочного исполнения в течение льготного периода военнослужащими, а также с лицами, указанными в части 6 статьи 8 Закона № 377-ФЗ (за исключением членов их семей), обязательств по кредитным договорам, указанным в части 18.1

¹ Федеральный закон от 07.10.2022 № 377-ФЗ (ред. от 06.04.2024) «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 – Закон № 377-ФЗ).

Вх. № НСФР - 385

от 30.08.2024

Личный кабинет

Кредитным организациям
(по списку рассылки)

Банковским ассоциациям
(по списку рассылки)

статьи 1 Закона № 377-ФЗ уплаченные ими денежные средства не могут направляться кредитором в счет погашения процентов, начисленных в соответствии с частью 18 статьи 1 Закона № 377-ФЗ, а в случае превышения объема уплаченных денежных средств над объемом обязательств по кредитному договору, рассчитанным без учета суммы процентов, начисленных в соответствии с частью 18 статьи 1 Закона № 377-ФЗ, денежные средства в размере соответствующей разницы подлежат возврату военнослужащим, а также лицам, указанным в части 6 статьи 8 Закона № 377-ФЗ (за исключением членов их семей).

В целях оценки соблюдения КО требований частей 18.1 и 18.2 статьи 1 Закона № 377-ФЗ проведен мониторинг порядка уведомления заемщиков об освобождении от уплаты процентов, начисляемых на сумму основного долга в льготный период по кредитным договорам (кроме обеспеченных ипотекой), а также о том, что сумма, уплаченная сверх объема обязательств по кредиту, подлежит возврату.

Согласно результатам опроса, отдельные КО:

- не организуют должное уведомление заемщиков об освобождении от уплаты процентов в соответствии с требованиями частей 18.1 и 18.2 статьи 1 Закона № 377-ФЗ;

- устанавливают дополнительные барьеры для недопущения списания в счет погашения задолженности и/или возврата заемщикам процентов, не подлежащих уплате в соответствии с требованиями частей 18.1 и 18.2 статьи 1 Закона № 377-ФЗ.

Указанные практики, по мнению СЗППиОДФУ, не в полной мере отвечают интересам потребителей финансовых услуг и могут привести к нарушению их прав.

Одновременно СЗППиОДФУ полагает возможным отметить лучшие практики, на которые рекомендует ориентироваться кредиторам при прекращении обязательств и информировании заемщиков о прекращении обязательств по уплате процентов по окончании льготного периода:

- информирование широкого круга заемщиков посредством размещения соответствующей информации на сайте и в офисах КО, а также включение такой информации в скрипты телефонных переговоров с заемщиками;

- рассылка адресных уведомлений заемщикам об отсутствии обязанности по уплате процентов, начисленных в течение льготного периода, посредством всех доступных каналов коммуникаций: СМС-сообщений, push-уведомлений, письмами по электронной почте, а также через личный кабинет или мобильное приложение;

- предупреждение возможных случаев уплаты заемщиками процентов, не подлежащих уплате в соответствии с частями 18.1 и 18.2 статьи 1 Закона № 377-ФЗ, в том числе посредством доработки программного обеспечения дистанционных каналов взаимодействия (мобильное приложение, личный кабинет на сайте банка);

- оперативный возврат заемщикам процентов, списанных несмотря на требования частей 18.1 и 18.2 статьи 1 Закона № 377-ФЗ;

- автоматизация функционала по определению перечня лиц и прекращению обязательства заемщиков по уплате процентов в соответствии с требованиями частей 18.1 и 18.2 статьи 1 Закона № 377-ФЗ.

Направляем указанную информацию для учета в деятельности, а также в целях формирования единообразной практики на финансовом рынке.

Заместитель руководителя

С.В. Колганов