



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12
www.cbr.ru
тел. (499) 300-30-00

От 27.03.2020 № 06-59-3/2225

на от

Об организации взаимодействия с
потребителями финансовых услуг

Кредитным организациям

Микрофинансовым
организациям

Кредитным потребительским
кооперативам

Жилищным накопительным
кооперативам

Ломбардам

Сельскохозяйственным
кредитным потребительским
кооперативам

Саморегулируемым
организациям в сфере
финансового рынка,
объединяющим
микрофинансовые организации

Саморегулируемым
организациям в сфере
финансового рынка,
объединяющим кредитные
потребительские кооперативы

Саморегулируемым
организациям в сфере
финансового рынка,
объединяющим
сельскохозяйственные
кредитные потребительские
кооперативы

Банком России уже предпринят ряд мер по поддержке финансового сектора и граждан в связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции (COVID-19), которые нашли свое отражение в пресс-релизе Банка России от 20.03.2020, информационных письмах Банка России от 20.03.2020 № ИН-06-59/22 «О предоставлении отсрочки (уменьшении) платежей в связи с коронавирусной инфекцией (COVID-19)», от 20.03.2020 № ИН-01-41/19

«Об особенностях применения нормативных актов» и от 20.03.2020 № ИН-015-44/25 «Об особенностях применения нормативных актов Банка России и применении мер Банка России».

Банк России позитивно оценивает реализуемые рядом участников рынка подходы к реструктуризации обязательств клиентов, пострадавших от эпидемиологической обстановки и ее последствий.

Сложившаяся ситуация требует от финансового сектора максимальной концентрации и принятия превентивных мероприятий для разрешения проблем, связанных с риском неисполнения заемщиками обязательств ввиду ухудшения их финансового положения из-за распространения коронавирусной инфекции. При этом выработка оптимальных путей решения в каждом конкретном случае возможна в ходе диалога заемщика и кредитора.

В этой связи для оперативного реагирования по жалобам, связанным с невозможностью исполнения заемщиком своих обязательств, в Интернет-приемной Банка России предусмотрены разъяснения, которые ориентирует заявителей обращаться с указанным вопросом непосредственно к своему кредитору, не исключая при этом рассмотрения такого обращения Банком России.

С учетом изложенного, а также в свете введенных регуляторных и надзорных послаблений, Банк России расценивает в качестве приоритетного направления оперативное и результативное взаимодействие профессиональных кредиторов с заемщиками.

Банк России обращает внимание участников финансового сектора на необходимость организации такого взаимодействия.

Первый заместитель
Председателя

С.А. Швецов

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат E1:03:6E:1B:07:E0:F9:80:E9:11:14:E5:BB:FE:6A:13
Владелец **Швецов Сергей Анатольевич**
Действителен с 02.10.2019 по 02.10.2020