



Правління Національного банку України

ПОСТАНОВА

21 липня 2015 року

№ 467

м. Київ

Про схвалення Методичних рекомендацій щодо роботи банків з боржниками – фізичними особами, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі

Відповідно до статей 6, 7, 15, 55 Закону України “Про Національний банк України”, статей 49, 55, 66, 67 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, пункту 19 Меморандуму про Економічну та Фінансову Політику, з метою організації роботи банків щодо створення умов для виконання боржниками – фізичними особами, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, зобов’язань за кредитними договорами Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Схвалити Методичні рекомендації щодо роботи банків з боржниками – фізичними особами, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, що додаються.
2. Департаменту методології (Іваненко Н. В.) довести зміст цієї постанови до відома банків України для використання в роботі.
3. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на першого заступника Голови Національного банку України Писарука О. В.
4. Постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її офіційного опублікування.

Голова

В. О. Гонтарева

Методичні рекомендації
щодо роботи банків з боржниками – фізичними особами,
у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі

I. Загальні положення

1. Ці Методичні рекомендації розроблені відповідно до вимог Закону України “Про Національний банк України”, Закону України “Про банки і банківську діяльність”, нормативно-правових актів Національного банку України, документів Базельського комітету з банківського нагляду, з урахуванням загальноприйнятої банківської практики і міжнародного досвіду в цій сфері.

2. Ці Методичні рекомендації розроблені з метою організації роботи банків, спрямованої на:

створення умов для виконання боржником – фізичною особою (далі – боржник), у якого виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, зобов’язань за кредитним договором, у тому числі виконання яких забезпечене іпотекою житлової нерухомості, яка є єдиним житлом боржника, шляхом проведення реструктуризації заборгованості;

збереження/відновлення грошових потоків за кредитами та поліпшення стану їх повернення;

протидію (недопущення) виникненню нових непрацюючих (проблемних) кредитів та мінімізацію ризиків банківської діяльності.

3. Національний банк України рекомендує банкам використовувати ці Методичні рекомендації під час організації роботи з боржниками, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, що спричиняють/можуть спричинити негативний вплив на спроможність боржників забезпечувати своєчасне та в повному обсязі виконання зобов’язань за кредитними договорами.

4. Запровадження банками ефективних процедур роботи з боржниками, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, розроблених із урахуванням цих Методичних рекомендацій, сприятиме забезпеченню стабільної діяльності банків, своєчасному виконанню банками зобов’язань перед вкладниками і кредиторами.

5. У цих Методичних рекомендаціях терміни вживаються в таких значеннях:

боржник, якому можливо здійснити реструктуризацію заборгованості, – боржник, який звернувся до банку та надав усі необхідні документи щодо його фінансового стану та за результатами аналізу яких банк зробив висновок про відповідність боржника критеріям, що встановлені внутрішньобанківськими положеннями про порядок роботи з боржниками, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, а також про спроможність боржника забезпечити своєчасне та в повному обсязі виконання зобов'язань за кредитним договором у разі здійснення реструктуризації заборгованості;

боржник, який не співпрацює з банком, – боржник, який відповідає хоча б одному з таких критеріїв:

боржник не надав інформації про свій фінансовий стан протягом 20 календарних днів із часу настання терміну, що був установлений банком для надання такої інформації, або надана інформація не відображає дійсний фінансовий стан боржника, що впливає на оцінку банком фінансового стану такого боржника;

боржник особисто або через третіх осіб письмово не звернувся до банку щодо можливості проведення реструктуризації боргу протягом 20 календарних днів із часу виникнення простроченої заборгованості за кредитним договором;

з боржником неможливо у будь-який спосіб забезпечити спілкування протягом 10 календарних днів із часу виникнення простроченої заборгованості за кредитним договором;

боржник не надав на запит банку протягом 20 календарних днів із часу звернення банку пояснення причин неналежного виконання грошових зобов'язань перед банком та інформацію про дії, які він планує здійснити з метою погашення простроченої заборгованості;

сума простроченої заборгованості за кредитним договором перевищує 50% боргу та кількість календарних днів прострочення боргу перевищує 90 днів;

візит із власної ініціативи банку – відвідання працівником банку або іншою уповноваженою банком особою місця проживання боржника без його запрошення або без попереднього узгодження з таким боржником;

єдине житло боржника – жиле приміщення, якщо боржник та члени його сім'ї не мають у власності інших приміщень, придатних для проживання;

загроза виникнення простроченої заборгованості – ситуація, коли є ймовірність невиконання боржником своїх зобов'язань за кредитним договором, і боржник інформує банк про ймовірність настання фінансових труднощів та надає підтвердні документи, або банк самостійно виявляє, що в боржника виникли/можуть виникнути фінансові труднощі;

ознаки фінансових труднощів – обставини, що виникають з об'єктивних причин, у тому числі тих, які можливо документально підтвердити, та спричиняють негативний вплив на спроможність боржника забезпечувати своєчасне та в повному обсязі виконання своїх зобов'язань за кредитним договором, зокрема, зменшення заробітної плати та/або інших надходжень;

втрата пільг, роботи, перебування у відпустці без збереження заробітної плати; тяжке захворювання та/або отримання інвалідності; або інше, якщо ці обставини спричинили втрату доходів або їх зниження до рівня, за яким щомісячні сукупні платежі за кредитним договором перевищують 50% сукупного місячного доходу боржника;

реструктуризація – комплекс заходів, який передбачає зміну умов кредитного договору у зв'язку з наявними або можливими фінансовими труднощами боржника з метою створення сприятливих умов для виконання ним зобов'язань за цим кредитним договором. Варіантами проведення реструктуризації є:

зміни валюти виконання зобов'язання за кредитним договором;

зміни графіка погашення заборгованості (строків, у тому числі кінцевого терміну, та сум погашення основного боргу, сплати процентів/комісій) за кредитним договором;

зменшення розміру процентної ставки, комісій за кредитним договором;

інші варіанти, у тому числі прощення частини основного боргу, нарахованих процентів/комісій, скасування (повністю або частково) нарахованих фінансових санкцій (штрафів, пені, неустойки) за несвоєчасне виконання зобов'язань за кредитним договором.

Якщо зміни умов кредитного договору не пов'язані з наявними або можливими фінансовими труднощами боржника, то такі зміни не класифікуються як реструктуризація відповідно до цих Методичних рекомендацій;

спілкування – надання інформації або обмін інформацією між банком та боржником в усній або письмовій формі (у тому числі з використанням засобів електронного зв'язку);

стандартний фінансовий звіт – документ, який банк використовує для отримання від боржника фінансової та іншої інформації і необхідний для прийняття рішення про можливість проведення реструктуризації.

6. Банк розглядає боржника як такого, у якого виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, у разі наявності підтверджених відповідними документами об'єктивних доказів того, що боржник не в змозі/буде не в змозі своєчасно та в повному обсязі виконувати зобов'язання за кредитним договором, або якщо банк виявив обставини, що спричиняють/можуть спричинити негативний вплив на спроможність боржника забезпечувати своєчасне та в повному обсязі виконання зобов'язань за кредитним договором.

7. Банкам рекомендується розробити та затвердити рішенням уповноваженого органу внутрішньобанківське положення про порядок роботи з боржниками, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі.

Бажано, щоб внутрішньобанківське положення містило політику щодо спілкування з боржниками, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, економічні та правові підстави для прийняття рішення про можливість проведення реструктуризації, процедуру здійснення

реструктуризації, критерії визначення боржників, яким можливо здійснити реструктуризацію заборгованості, заходи щодо організації та контролю за процесом реструктуризації, порядок розгляду скарг боржників.

Передбачені внутрішньобанківським положенням процедури щодо роботи банку з боржниками, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, мають дозволяти банку застосовувати гнучкий підхід до боржників та в кожному конкретному випадку сприяти створенню умов для забезпечення виконання боржником своїх зобов'язань перед банком.

8. Для сприяння своєчасному виконанню боржниками зобов'язань за кредитними договорами бажано, щоб складовою частиною внутрішньобанківського положення було інформаційне повідомлення про реструктуризацію заборгованості, яке надається (надсилається) боржнику, щодо якого банк дійшов висновку про доцільність реструктуризації заборгованості. В інформаційному повідомленні боржнику пропонується своєчасно звертатися до банку стосовно проведення реструктуризації заборгованості, щоб банк не визначив боржника як боржника, який не співпрацює з банком.

9. Банкам рекомендується залежно від структури, напрямів діяльності, обсягів операцій тощо уповноважувати посадових осіб або створювати окремі структурні підрозділи (за потреби) для забезпечення організації оперативної роботи з боржниками, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, у тому числі забезпечення роботи телефонів, що функціонують в режимі "гарячої" лінії.

Водночас рекомендується забезпечувати контроль за їх діяльністю на рівні правління банку.

10. Для проведення ефективної роботи з боржниками, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, банкам рекомендується узагальнювати інформацію про всі випадки проведення або відмови (як з боку банку, так і з боку боржників) у проведенні реструктуризації із зазначенням причин відмов, зберігати таку інформацію та надавати її для ознайомлення уповноваженим працівникам Національного банку України під час здійснення інспекційних перевірок банку.

11. Банкам доцільно зберігати в кредитній справі боржника документи, що підтверджують кожний факт обміну інформації з боржником [надання (надсилання) боржнику інформаційного повідомлення про проведення реструктуризації заборгованості, отримання від боржника стандартного фінансового звіту, листування тощо].

12. Банкам рекомендується створити на власному веб-сайті в мережі Інтернет та на інформаційних стендах, доступ до яких є вільним для боржників, у підрозділах банку, включаючи філії та відділення, які здійснюють

кредитування фізичних осіб, спеціальний розділ для боржників, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, де розмістити:

критерії, установлені банком, у разі відповідності боржника яким, можливо здійснити реструктуризацію заборгованості;

можливі варіанти реструктуризації;

застереження щодо того, що можливість використання різних варіантів залежить від оцінки кожного конкретного випадку і відповідності умовам, установленим банком;

роз'яснення поняття “боржник, який не співпрацює з банком” з урахуванням положень пункту 5 цього розділу і наслідків для боржника в разі віднесення його банком до такої категорії, як це передбачено пунктом 2 розділу V цих Методичних рекомендацій;

короткий опис політики банку щодо взаємодії з боржником, у якого виникли/можуть виникнути фінансові труднощі;

інформацію про право боржника оскаржити рішення банку щодо відмови в реструктуризації заборгованості, включаючи процедуру та строки подання скарги;

формат стандартного фінансового звіту та пояснення щодо його заповнення;

інформацію про відповідальну особу або структурний підрозділ банку, що здійснює роботу з боржниками, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, зокрема адресу місцезнаходження, електронну адресу, номери телефонів, у тому числі тих, що функціонують в режимі “гарячої” лінії.

II. Основні принципи і правила проведення реструктуризації заборгованості

1. З метою уникнення конфліктних ситуацій між банком та боржником рекомендуємо банкам дотримуватися таких принципів:

законність – чітке і неухильне дотримання вимог законодавчих актів України, загально визнаних етичних норм поведінки та здійснення діяльності в межах функціональних прав і обов'язків посадових осіб;

толерантність – неупереджене ставлення до кожного боржника, поважне ставлення до конституційно гарантованого права кожного на свободу думки і слова, на вільне вираження поглядів і переконань;

об'єктивність – неупереджені дії під час прийняття рішень, виконання доручень, формування суджень та висновків у межах компетенції, незважаючи на особисті уподобання чи вигоду;

компетентність – здатність вирішувати питання ефективно, з урахуванням сукупності знань, навичок та інших цінностей, набутих у процесі професійної діяльності;

пропорційність – розподіл ризиків та витрат під час проведення реструктуризації між банком та боржником, базуючись на порозумінні між двома сторонами;

мінімізація збитків – прийняття рішення про можливість проведення реструктуризації виходячи з необхідності забезпечення мінімізації втрат

(збитків) банку шляхом зіставлення можливих збитків від припинення виконання боржником зобов'язань за кредитним договором та потенційною платоспроможністю боржника, досягнутою в результаті реструктуризації зобов'язання;

конфіденційність – забезпечення збереження та нерозголошення інформації щодо діяльності та фінансового стану боржника, яка стала відомою в процесі його обслуговування та взаємовідносин з ним чи третіми особами під час надання послуг, а також недопущення несанкціонованого ознайомлення з такою інформацією та використання такої інформації у власних інтересах або інтересах інших осіб.

2. Банкам рекомендується:

коректно та з розумінням ставиться до боржника, уникати надмірного тиску та діяти об'єктивно з урахуванням фінансових можливостей боржника;

оцінювати кожен ситуацію індивідуально та приймати відповідні рішення виходячи з конкретних обставин у кожному конкретному випадку;

налагоджувати чіткий процес взаємодії з боржником та надавати боржнику повну та точну інформацію стосовно конкретної ситуації, у якій він перебуває, а також упевнитися, що боржник розуміє цю ситуацію, зокрема, щодо суми заборгованості, можливих наслідків у разі невиконання боржником зобов'язань за кредитним договором;

запроваджувати відповідні заходи з метою недопущення упередженого ставлення або конфлікту інтересів у переговорах з боржником;

розглядати можливість проведення реструктуризації заборгованості, щодо якої є підтверджені відповідними документами (фінансова звітність, довідка з місця роботи, довідка з державної служби зайнятості, документи, що підтверджують призив на військову службу під час мобілізації, документи, що підтверджують факт проживання в зоні проведення антитерористичної операції тощо), докази того, що боржник не може забезпечувати виконання умов кредитного договору в установлені цим договором строки та обсяги;

забезпечувати рівні права на реструктуризацію всім боржникам, яким можливо здійснити реструктуризацію заборгованості.

III. Загальні підходи до роботи з боржником, у якого виникли/можуть виникнути фінансові труднощі

1. Банкам рекомендується здійснювати роботу з боржником, у якого виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, шляхом вжиття таких заходів, спрямованих на створення прийнятних умов для забезпечення виконання боржником взятих на себе зобов'язань за кредитним договором:

спілкування з боржником;

оцінка фінансового стану та стану забезпечення кредиту;

проведення реструктуризації заборгованості;

робота зі скаргами.

2. Банку доцільно ініціювати перед іншими банками, які є кредиторами щодо одного боржника, питання про необхідність вжиття спільних заходів, спрямованих на забезпечення виконання таким боржником взятих на себе зобов'язань за кредитними договорами.

Такі заходи передбачають, зокрема:

дотримання основних принципів і правил проведення реструктуризації заборгованості боржника, у якого виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, визначених у розділі II цих Методичних рекомендацій;

оцінку спроможності боржника виконувати зобов'язання за укладеними кредитними договорами з урахуванням прийнятних для боржника умов реструктуризації;

оцінку діяльності боржника та перспективи її подальшого ефективного ведення з урахуванням прийнятних сценаріїв коригування розвитку його діяльності.

3. Банку, який є учасником консорціуму, доцільно ініціювати перед головним банком консорціуму/іншим банком-учасником, відповідальним за виконання договору про консорціумне кредитування, питання про необхідність вжиття спільних заходів, спрямованих на виконання боржником взятих на себе зобов'язань за кредитним договором.

IV. Спілкування з боржником

1. Банкам рекомендується розробити та впровадити політику щодо взаємодії з боржниками з урахуванням принципів, передбачених у розділі II цих Методичних рекомендацій.

2. Банку доцільно постійно спілкуватися з боржником з метою своєчасного виявлення загрози виникнення простроченої заборгованості.

3. Банку рекомендується підтримувати зв'язок з боржником у зручний для обох сторін спосіб, який є на цей час доцільним (особиста зустріч, листування, направлення повідомлень через мережу Інтернет, телефонні розмови, СМС-повідомлення тощо).

4. З метою дотримання вимог законодавства України під час спілкування з боржниками банк має утримуватися від таких дій:

телефонувати боржнику або зустрічатися з ним з 21.00 до 8.00, а також у святкові та неробочі дні;

надсилати письмові повідомлення боржнику на роботу щодо його заборгованості;

зустрічатися з роботодавцями боржника з приводу заборгованості боржника за винятком, якщо роботодавець є поручителем за кредитом боржника;

розміщувати на конвертах, в яких боржнику надсилаються повідомлення, інформацію про наявність заборгованості в боржника;

використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються боржнику, загрозливі зображення;

вводити боржника в оману шляхом представлення працівника банку як іншу особу (представника правоохоронних органів або інших державних органів тощо);

стягувати будь-які додаткові суми, крім сум, передбачених кредитним договором між банком і боржником, та законодавством України;

явно чи приховано погрожувати боржнику арештом або іншими заходами, що є протиправними або такими, що не можуть бути застосовані;

вносити неправдиві відомості до кредитної історії боржника або погрожувати внесенням таких відомостей;

вести розмову із боржником використовуючи лексику, вирази та висловлювання, які можуть ображати або принижувати особу боржника;

використовувати заборонені законом методи стягнення заборгованості, у тому числі заподіювати шкоду життю чи здоров'ю боржника, його репутації, майну боржника або загрозувати заподіянням такої шкоди;

вимагати від родичів і близьких боржника прийняття на себе тих чи інших зобов'язань щодо заборгованості боржника, якщо інше не передбачено договором між банком і боржником або законодавством України.

5. Банку рекомендується безоплатно забезпечувати боржника, який звернувся до банку у зв'язку з виникненням/можливістю виникнення фінансових труднощів, повною і доступною інформацією щодо розміру його заборгованості, включаючи всі платежі, передбачені умовами кредитного договору, умов проведення реструктуризації.

6. Банку рекомендується обговорювати з боржником ймовірність невиконання зобов'язань за кредитним договором у зв'язку з виникненням/можливістю виникнення фінансових труднощів та надавати консультації щодо можливих шляхів забезпечення погашення заборгованості.

7. Банку доцільно пояснювати боржнику ставлення до його фінансових проблем, зокрема, що поводитимуться з ним із розумінням, намагаючись спільними зусиллями винайти прийнятне для обох сторін рішення щодо забезпечення повернення боржником заборгованості.

8. Бажано, щоб банк у разі досягнення попередніх домовленостей з боржником про проведення реструктуризації заборгованості розробляв прийнятну як для боржника, так і для банку програму (новий графік) погашення заборгованості.

9. Банку рекомендується здійснювати візит з власної ініціативи банку до боржника з питань погашення простроченої заборгованості, якщо:

усі інші спроби розпочати особисте спілкування з боржником у зв'язку з виникненням простроченої заборгованості виявилися невдалими;

боржника визнано боржником, який не співпрацює з банком (у цьому разі візит доцільно здійснювати якнайшвидше).

10. Банку доцільно документувати всі випадки візиту або спілкування телефоном з боржником та зберігати документи в кредитній справі боржника.

11. З метою дотримання вимог законодавства України та забезпечення прав та законних інтересів боржника банк забезпечує конфіденційність спілкування з боржником.

V. Робота з боржником, який не співпрацює з банком

1. У разі визначення боржника як боржника, який не співпрацює з банком, рекомендуємо банку письмово інформувати боржника про це, а також повідомляти про заходи, які можуть бути вжиті банком до нього.

2. Заходами, які можуть бути вжиті до боржника як боржника, який не співпрацює з банком, зокрема є:

вимога банку щодо дострокового погашення кредиту та всієї суми нарахованих процентів за користування кредитом (разом з будь-якими іншими нарахованими сумами або сумами, що підлягають до сплати за кредитним договором);

звернення банку до суду з позовом про стягнення з боржника суми заборгованості за кредитом, нарахованих процентів, комісії, штрафів, пені, неустойки, інших витрат (у тому числі пов'язаних із реалізацією застави);

здійснення банком заходів зі звернення стягнення на предмет забезпечення;

право банку звернутися до суду із заявою про відшкодування боржником суми непогашеної заборгованості за кредитом, нарахованих процентів, комісії, штрафів, пені, неустойки, інших витрат (у тому числі пов'язаних з реалізацією застави), якщо вартість застави, реалізованої банком у зв'язку з невиконанням боржником зобов'язань за кредитним договором, буде недостатньою для покриття заборгованості за кредитом, якщо інше не буде встановлено договором або законом;

застереження щодо того, що відсутність співпраці з банком унеможливує винайдення взаємоприйняттого варіанта виходу зі складної ситуації або недопущення настання такої ситуації та прийняття банком рішення про реструктуризацію;

роз'яснення, що інформацію про невиконання зобов'язань за кредитним договором буде передано банком до бюро кредитних історій (за наявності письмового дозволу боржника на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій інформації про боржника), що негативно вплине

на кредитну історію боржника і в майбутньому призведе до погіршення доступу до кредитів.

VI. Рекомендації з оцінки фінансового стану та стану забезпечення кредиту

1. Банку рекомендується для прийняття рішення про можливість проведення реструктуризації заборгованості враховувати оцінку фінансового стану боржника, стану забезпечення кредиту, проводити аналіз ознак фінансових труднощів, які спричинили/можуть спричинити погіршення фінансового стану боржника, перспектив відновлення його платоспроможності.

2. Банку рекомендується пояснювати боржнику, що своєчасне надання ним повної і точної фінансової та іншої інформації є необхідною умовою під час прийняття банком рішення про можливість проведення реструктуризації заборгованості, яке максимально відповідатиме спроможності боржника виконувати свої зобов'язання.

3. Для отримання інформації від боржника, щодо якого розглядається питання про можливість проведення реструктуризації, банку доцільно використовувати стандартний фінансовий звіт, за формою, що наведена в додатку до цих Методичних рекомендацій.

Стандартний фінансовий звіт бажано надавати боржнику за найпершої можливості та допомагати в його заповненні.

4. Банку рекомендується пояснювати боржнику, яку інформацію та підтвердні документи він має надати для розгляду питання щодо проведення реструктуризації.

5. Банку рекомендується під час вирішення питання щодо проведення реструктуризації здійснювати оцінку фінансового стану боржника з урахуванням особистих обставин та історії погашення боржником попередніх кредитів.

6. Банку слід оцінювати фінансовий стан третіх осіб, які гарантують погашення заборгованості за кредитним договором (поручителів, гарантів).

Якщо банк за результатами оцінки фінансового стану третіх осіб (поручителів, гарантів) за кредитним договором дійшов висновку, що фінансовий стан цих осіб підтверджує можливість забезпечувати погашення заборгованості боржника, у якого виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, то банку рекомендується здійснити відповідну роботу з третіми особами в частині погашення ними заборгованості.

7. Оцінка прийнятності забезпечення здійснюється відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку України.

VII. Проведення реструктуризації заборгованості

1. Реструктуризація заборгованості має добровільний характер, на що доцільно звертати увагу боржника.

2. Банку рекомендується розглядати разом із боржником усі можливі варіанти реструктуризації заборгованості, допомагати боржнику зрозуміти переваги та недоліки кожного із запропонованих варіантів з тим, щоб обрати варіант, який є найбільш прийнятним для обох сторін з урахуванням ситуації, в якій перебуває боржник.

3. Банку рекомендується документувати свою позицію щодо прийнятного варіанта реструктуризації заборгованості із зазначенням переваг та недоліків для боржника та банку, надавати її боржнику (один примірник) та долучати до кредитної справи боржника другий примірник із підписом боржника щодо отримання.

Інформація щодо прийнятного варіанта реструктуризації, зокрема може містити:

запропонований графік платежів за кредитом;

запропонований розмір процентної ставки;

строк, протягом якого боржник має повідомити банку своє остаточне рішення про прийнятність/неприйнятність запропонованих умов проведення реструктуризації заборгованості.

4. Доцільно надавати боржнику достатній строк для визначення ним власної оцінки наслідків кожного варіанта реструктуризації для того, щоб боржник на підставі наявної інформації зміг обрати найбільш прийнятний для нього варіант реструктуризації заборгованості.

5. Банку доцільно повідомляти боржника про його право звернутись у разі необхідності за консультацією до незалежного експерта, щоб прийняти належне та виважене рішення.

6. Банку рекомендується, щоб рішення про проведення реструктуризації приймалося відповідним колегіальним органом банку або відповідною посадовою особою банку в межах їх повноважень.

7. Відповідно до законодавства України банк оформляє реструктуризацію заборгованості внесенням змін до кредитного договору шляхом укладення додаткової угоди з боржником. Якщо умови, щодо яких вносяться зміни до кредитного договору, викладені в договорах забезпечення, то до таких договорів також уносяться відповідні зміни.

Невід'ємною частиною додаткової угоди є:

графік платежів за кредитом, в якому визначається розмір щомісячного платежу на весь період дії кредитного договору;

детальний розпис сукупної вартості кредиту з урахуванням процентної ставки за ним, вартості всіх супутніх послуг, а також інших зобов'язань боржника.

Рекомендується, щоб усі додаткові угоди були надруковані 14 кеглем.

8. З метою сприяння процесу реструктуризації заборгованості банку рекомендується:

пропонувати боржникам за іпотечними кредитами, яким можливо здійснити реструктуризацію заборгованості, мораторій на шість місяців на звернення стягнення на заставлене майно в формі житлової нерухомості з дня укладення договору щодо проведення реструктуризації заборгованості, якщо така житлова нерухомість є єдиним житлом боржника;

не стягувати будь-які платежі, збори, комісії, тощо на свою користь за проведення та оформлення реструктуризації заборгованості боржника.

9. Доцільно отримувати від боржника його письмове зобов'язання не розголошувати умов реструктуризації.

10. Банку слід здійснювати моніторинг виконання боржником умов реструктуризованого кредитного договору, фінансового стану боржника та поручителів, стану забезпечення кредиту, приділяючи особливу увагу аналізу факторів, які можуть мати негативний вплив на своєчасне виконання боржником зобов'язань за кредитним договором.

11. Рекомендується, щоб банк документував свою позицію в разі прийняття рішення про неможливість проведення реструктуризації заборгованості та письмово повідомив про це боржника протягом п'яти календарних днів із моменту прийняття такого рішення.

12. Банку в разі недосягнення домовленостей з боржником про реструктуризацію заборгованості та/або в разі прийняття рішення про неможливість проведення реструктуризації доцільно інформувати боржника про право боржника оскаржити (подати клопотання щодо перегляду) рішення банку шляхом подання письмової скарги (клопотання) до комісії (комітету) банку, визначеної в розділі VIII цих Методичних рекомендацій, із зазначенням підстав для оскарження, а також отримати пояснення щодо процедури оскарження.

VIII. Робота зі скаргами

1. Банкам рекомендується запроваджувати зрозумілий та простий для боржника процес оскарження прийнятих колегіальним органом банку або відповідною посадовою особою банку рішень щодо:

неможливості проведення реструктуризації заборгованості;

запропонованих умов реструктуризації заборгованості;

визначення боржника як боржника, який не співпрацює з банком.

2. Банкам рекомендується створити комісію (комітет), щодо розгляду скарг боржників з питань, зазначених у пункті 1 цього розділу (далі – комісія).

3. Банкам рекомендується розробити та затвердити рішенням уповноваженого органу внутрішньобанківське положення про комісію, яке б містило порядок створення, організацію роботи комісії та її підпорядкованість.

4. Рекомендується, щоб внутрішньобанківське положення містило порядок розгляду комісією скарг боржників, зокрема передбачало, що комісія забезпечує:

- 1) реєстрацію скарг боржників у відповідному журналі;
- 2) надання підтвердження боржнику факту отримання скарги;
- 3) надання боржнику інформації про контактну особу (прізвище, ім'я, по батькові, номер телефону, e-mail тощо);
- 4) розгляд скарги і підготовка відповідних рекомендацій протягом 20 календарних днів після дати її отримання. Зазначений строк може бути продовжений у разі розгляду особливо складних ситуацій.

5. Банку рекомендується, щоб остаточне рішення з питань, визначених в пункті 1 цього розділу, приймалося органом банку, який наділений більшими повноваженнями (кредитний комітет вищого рівня або правління банку залежно від організаційної структури та розподілу повноважень), ніж колегіальний орган банку або відповідна посадова особа банку, що приймали попереднє рішення з цих питань, з урахуванням рекомендацій комісії.

6. Рекомендується, щоб банк невідкладно після завершення розгляду скарги та прийняття остаточного рішення надіслав боржнику повідомлення з обґрунтуванням прийнятого рішення.

Директор Департаменту методології

Н. В. Іваненко

ПОГОДЖЕНО

Перший заступник Голови
Національного банку України

_____ О. В. Писарук
(підпис)

_____ 2015 року
(дата)

Додаток
до Методичних рекомендацій щодо
роботи банків з боржниками –
фізичними особами, у яких
виникли/можуть виникнути
фінансові труднощі
(пункт 5 розділу I)

Стандартний фінансовий звіт станом на _____

(грн.)

№ з/п	I. Загальна інформація	
1	2	3
1	Прізвище, ім'я, по батькові	
2	Дата народження	
3	Паспортні дані (серія, номер, ким виданий, дата видачі)	
4	Ідентифікаційний номер	
5	Адреса фактичного місця проживання	
6	Адреса місця реєстрації	
7	Сімейний стан	
8	Діти віком до 18 років	
9	Домашній телефон	
10	Мобільний телефон	
11	E-mail	
12	Місце роботи	
13	Займана посада/спеціальність	
14	Номер та дата укладення кредитного договору	
15	Сума заборгованості за кредитним договором усього, у тому числі:	
15.1	сума простроченої заборгованості	
16	Кінцевий термін погашення кредиту	
17	Сума щомісячних платежів у рахунок погашення заборгованості за кредитом	
18	Наявність забезпечення за договором (так/ні)	
19	Вид забезпечення	
20	Вартість забезпечення	
21	Адреса фактичного місцезнаходження забезпечення	
22	Розмір середньомісячної заробітної плати за останні шість місяців після утримання податків та інших обов'язкових відрахувань	

23	Сума коштів, розміщених на депозитних рахунках в банках	
24	Розмір щомісячних доходів за депозитними рахунками	
25	Сума коштів, розміщених на поточних рахунках у банках	
26	Розмір щомісячних доходів за поточними рахунками	
27	Вартість інвестицій (акцій, облігацій тощо)	
28	Розмір щомісячного інвестиційного доходу	
29	Розмір інших щомісячних доходів ¹	
30	Розмір щомісячних витрат ²	
31	Сума щомісячних платежів у рахунок погашення іншого боргу ³	
32	Сукупний щомісячний дохід (ряд. 22 + ряд. 24 + ряд. 26 + ряд. 28 + ряд. 29)	
33	Сукупні щомісячні витрати (ряд. 17 + ряд. 30 + ряд. 31)	
34	Залишок коштів (ряд. 32 – ряд. 33), +/-	
35	Причина перегляду погашення заборгованості	

¹ Включає суми допомоги на дітей, допомоги малозабезпеченим сім'ям, аліменти, пенсії, субсидії, доходи від здавання в оренду тощо, отримані боржником.

² Включає суми господарських, транспортних витрат, витрат на комунальні послуги, медичне страхування, харчування, ремонт, освіту, аліменти, орендну плату тощо, понесені боржником.

³ Включає суми сплати заборгованості за іншими кредитами, позиками, кредитними картками тощо.

II. Нерухоме майно та майнові права на нерухомість														
№ з/п	Вид нерухомості або майнові права на нерухомість	Адреса	Рік придбання	Наявність права власності (так/ні)	Вид власності ⁴	Ринкова вартість ⁵	Сума заборгованості за кредитним договором		Сума щомісячних платежів за іпотечним кредитом		Назва кредитора	Реструктуризований борг (так/ні)	Сума щомісячних витрат на утримання нерухомості (експлуатаційні витрати)	Сума щомісячного доходу (оренда)
							усього	прострочена заборгованість	згідно з договором	фактична сплата				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1														
2														
...														
	Усього													

Пояснення щодо заповнення Стандартного фінансового звіту

1. Показники, зазначені в рядках 17, 22, 24, 26, 28, 29, 31 частини I “Загальна інформація” Стандартного фінансового звіту (далі – Звіт), розраховуються як середнє значення відповідних показників за останні шість місяців.

⁴ Необхідно зазначити, одноосібна чи спільна власність та зазначити відсоток майна або нерухомості у власності боржника.

⁵ Необхідно зазначити орієнтовну ринкову вартість майна з урахуванням аналізу його вартості та вартості аналогічних активів в іншому регіоні зі схожими ринковими характеристиками щодо таких активів із використанням джерел інформації, доступних для широкого загалу.

2. Вартість інвестицій (акцій, облігацій тощо) (рядок 27 частини I “Загальна інформація” Звіту) розраховується на підставі аналізу вартості аналогічних активів в іншому регіоні зі схожими ринковими характеристиками щодо таких активів із використанням джерел інформації, доступних для широкого загалу.
3. Суму щомісячних платежів за іпотечним кредитом, щодо якого приймається рішення про реструктуризацію, слід включати до рядка 17 частини I “Загальна інформація” Звіту, в іншому випадку – до рядка 31 частини I “Загальна інформація” Звіту.
4. Суму щомісячних витрат на утримання нерухомості (експлуатаційні витрати) слід включати до рядка 30 частини I “Загальна інформація” Звіту.
5. Суму щомісячного доходу від надання в оренду нерухомого майна слід включати до рядка 29 частини I “Загальна інформація” Звіту.