



Национальный банк Украины постановлением от 21 июля 2015 года № 467 одобрил Методические рекомендации относительно работы банков с должниками - физлицами, у которых возникли или могут возникнуть финансовые трудности.

Банкам рекомендуется разработать и утвердить внутрибанковское положение о порядке работы с должниками,
сообщает интернет-издание

“ [КУРС ДНЯ](#)

”

со ссылкой на сайт

[ЮРЛИГА](#)

.

Также рекомендуется уполномочивать должностных лиц или создавать отдельные структурные подразделения для обеспечения организации оперативной работы с должниками, в том числе обеспечение работы телефонов, которые функционируют в режиме «горячей» линии.

Банкам целесообразно хранить в кредитном деле должника документы, подтверждающие каждый факт обмена информации с должником.

Осуществлять работу с должником, у которого возникли или могут возникнуть финансовые трудности, рекомендуется путем принятия мер, направленных на создание приемлемых условий для обеспечения выполнения должником взятых на себя обязательств по кредитному договору.

Желательно, чтобы внутрибанковские положения содержали политику относительно общения с должниками, экономические и правовые основания для принятия решения о возможной реструктуризации долга, процедуры ее проведения и др.

Среди прочего, НБУ рекомендует банкам в ходе работы с должниками воздерживаться от явных или скрытых угроз арестом, а также другими противоправными мерами.

Кроме того, финучреждениям не рекомендуется вести разговор с должником, используя лексику, выражения и высказывания, которые могут обидеть или унижить его личность.

Что касается проведения реструктуризации задолженности, то она должна носить добровольный характер, на что банкам следует обращать внимание должников. Финучреждениям также рекомендуется рассматривать все возможные варианты реструктуризации задолженностей, помогать должникам понять преимущества и недостатки каждого из них с тем, чтобы выбрать наиболее приемлемый.

В документе говорится, что банкам целесообразно инициировать перед другими банками, которые являются кредиторами в отношении одного должника, вопрос о необходимости принятия совместных мер, направленных на обеспечение выполнения таким должником взятых на себя обязательств по кредитным договорам.