



Банк России

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ИПОТЕЧНОМ КРЕДИТОВАНИИ

Сергей Колганов,

заместитель руководителя Службы – начальник Управления поведенческого надзора за деятельностью профессиональных кредиторов Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

АПРЕЛЬ 2019



Банк России

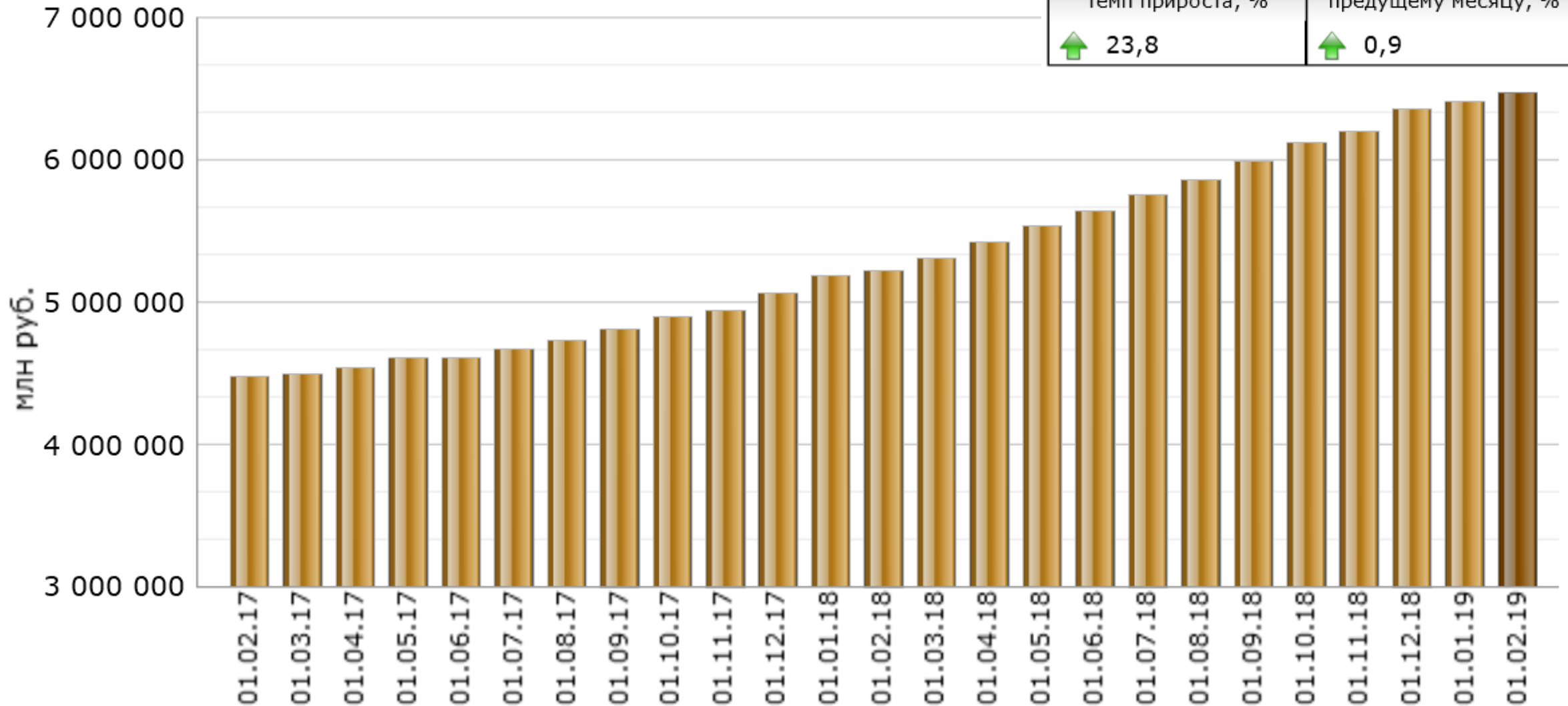
1

Защита прав потребителей при ипотечном
кредитовании

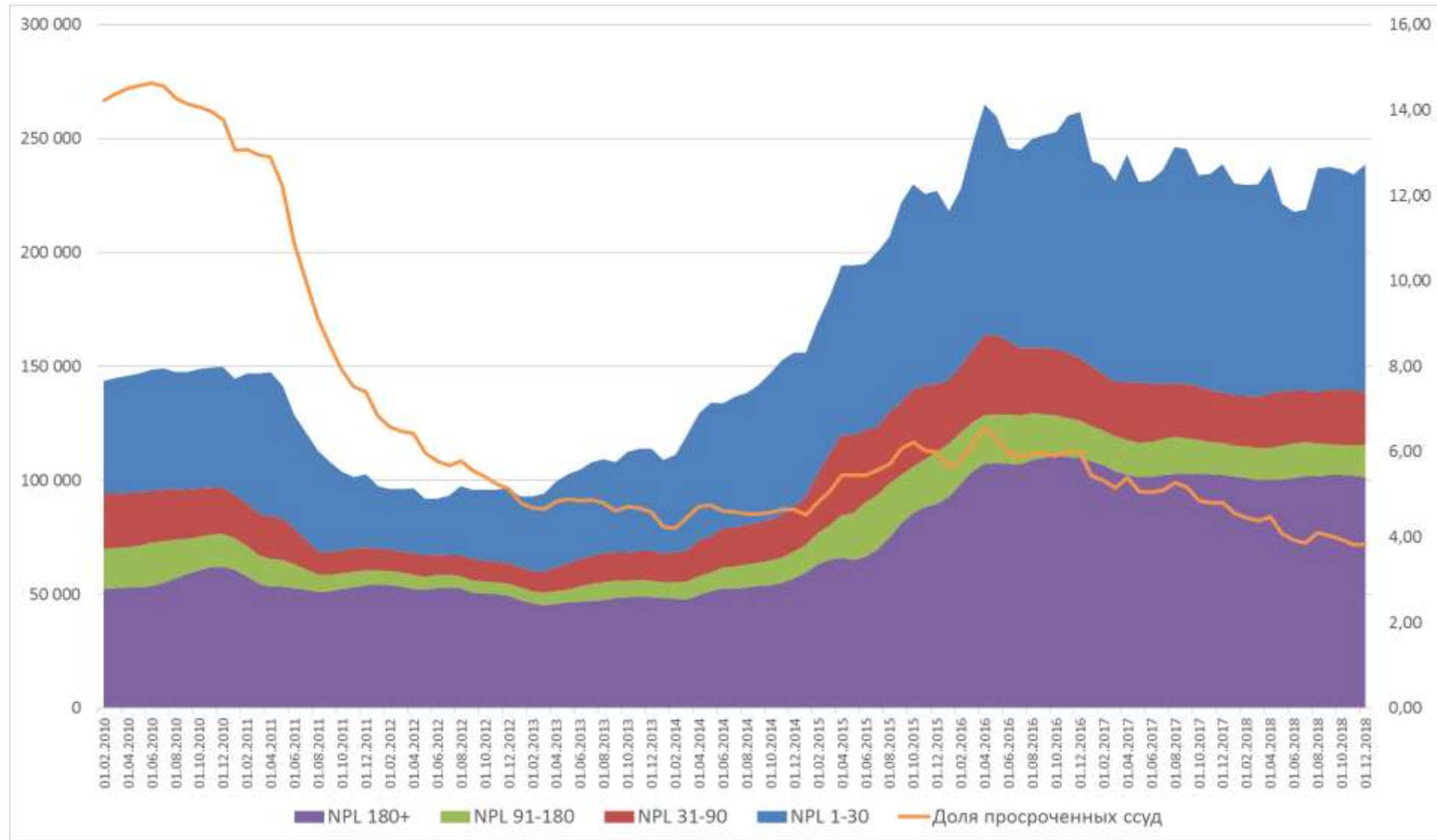
СТАТИСТИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ
РЫНКА ИПОТЕЧНОГО
КРЕДИТОВАНИЯ

Объем задолженности по ипотечным жилищным кредитам

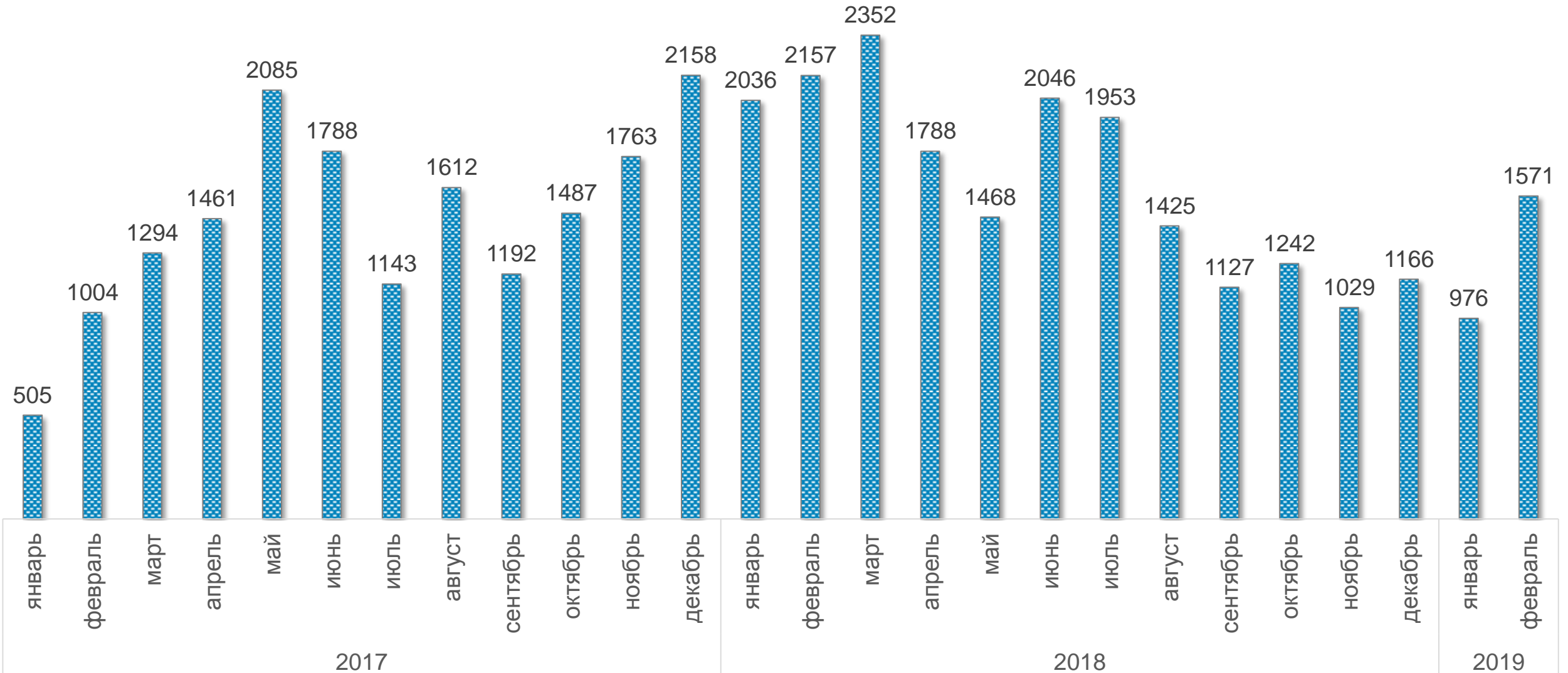
По состоянию на		01.02.19
Годовой темп прироста, %	Темп прироста к предыдущему месяцу, %	
↑ 23,8	↑ 0,9	



Объем просроченной задолженности по ипотечным жилищным кредитам

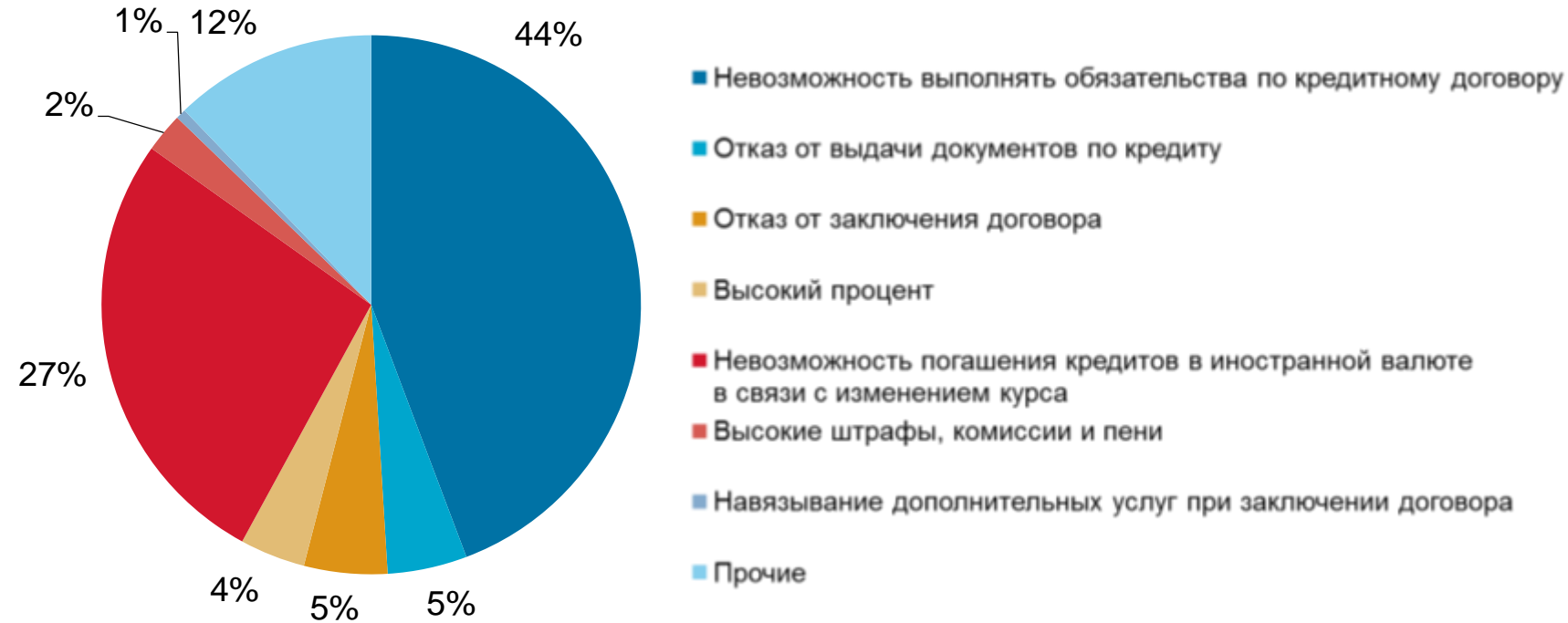


Число обращений граждан по тематике ипотечных жилищных кредитов

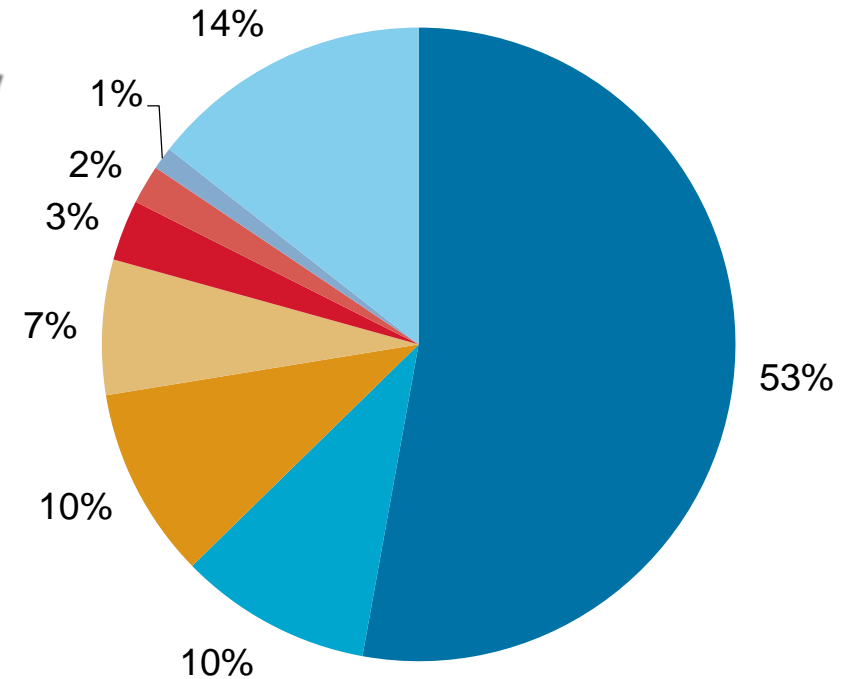


Структура жалоб по вопросам ипотечных жилищных кредитов

2017



2018





Банк России

2

Защита прав потребителей при ипотечном
кредитовании

СТАНДАРТ ОТВЕТСТВЕННОГО
ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ
ДОМ.РФ

Ипотека – кредит длиной в жизнь



Ипотечный кредит – это долгосрочное партнерство между заемщиком и кредитором







Но как следует из жалоб, ряд банков не готовы к диалогу со своим заемщиком, при возникновении даже при возникновении у него временной объективной проблемы (например, потере работы), что приводит к повышению риска дефолта по таким ссудам и в конечном итоге негативно сказывается как на заемщике, так и на самом кредиторе

Предпосылки создания Стандарта ипотечного кредитования ДОМ.РФ

- Недостаточность законодательной защиты потребителей во взаимоотношениях с ипотечными кредиторами
- Усложнение и увеличение документации, сопровождающей жилищное ипотечное кредитование, отсутствие общепринятой унифицированной документации

і В декабре 2018 года Банк России концептуально поддержал поступившую на рассмотрение первую часть Стандарта ипотечного кредитования, носящую название “Стандарт ответственного ипотечного кредитования” и разработанную ДОМ.РФ с учетом мнения Банка России по ключевым вопросам

Стандарт ипотечного кредитования ДОМ.РФ

-  **Стандарт ответственного ипотечного кредитования** (рассмотрен и 05.12.2018 поддержан Банком России)
-  **Требования к участникам и условиям сделки ипотечного кредитования** (на рассмотрении)
-  **Требования к андеррайтингу** (на рассмотрении)
-  **Типовые формы кредитно-обеспечительной документации** (на рассмотрении)
-  **Стандарт сервисного обслуживания ипотечных (в том числе дефолтных) кредитов** (на рассмотрении)
-  **Документация для стандартной сделки секьюритизации** (на рассмотрении)



Требования для реструктуризации долга

- ✓ Требования к платёжеспособности заёмщика
- ✓ Требования к условиям кредитного договора (договора займа), подлежащего реструктуризации
- ✓ Требования к состоянию задолженности по ипотечному кредиту (займу), подлежащему реструктуризации, на дату обращения



Урегулирование проблемной задолженности

1

- Снижение неустойки либо отказ от ее взимания

2

- Изменение валюты кредита

3

- Временное уменьшение размера периодических платежей (на период от 6 до 12 месяцев, платеж от 10% до 50% от размера первоначального ежемесячного платежа)

При временном характере причин снижения платежеспособности заемщика

Условия достижения целей Стандарта

- Присоединение к Стандарту максимально возможного числа ипотечных кредиторов (в том числе, ключевых участников рынка жилищного ипотечного кредитования)
- Участие объединений ипотечных кредиторов в продвижении Стандарта
- Наличие действенного механизма контроля за соблюдением требований Стандарта
- Участие банковского сообщества в совершенствовании и развитии Стандарта
- Поддержка Стандарта (в том числе информационная) Банком России





Банк России

3

Защита прав потребителей при ипотечном
кредитовании

РАЗЪЯСНЕНИЯ БАНКА РОССИИ ПО
ОТДЕЛЬНЫМ ВОПРОСАМ,
СВЯЗАННЫМ С ИПОТЕЧНЫМ
КРЕДИТОВАНИЕМ

Предусмотренный законом порядок погашения записи об ипотеке

При наличии закладной

Заявление залогодателя с предъявлением закладной, содержащей отметку залогодержателя о полном исполнении обязательств

Заявление залогодержателя с предъявлением закладной

Совместное заявление залогодержателя и залогодателя с предъявлением закладной

При отсутствии закладной

Совместное заявление залогодержателя и залогодателя

Заявление залогодержателя



Положительные практики по погашению записи об ипотеке

При наличии закладной

Обеспечение наличия документальной закладной в отделении кредитора, в котором был выдан или обслуживался кредит, к планируемой дате полного погашения задолженности, а также наличия у сотрудников отделения полномочий по проставлению на закладных отметок о полном исполнении обязательств;

Обеспечение наличия у сотрудников отделения, в котором был выдан или обслуживался кредит, полномочий по подаче заявлений в регистрирующий орган о погашении записей об ипотеке, а также возможности подачи ими указанных заявлений в минимальный срок.

При отсутствии закладной

Предоставление залогодателю либо указанному им лицу полномочий по подаче от имени кредитора заявления в регистрирующий орган о погашении регистрационной записи об ипотеке в отношении конкретного объекта недвижимости, а также памяток с пошаговыми инструкциями о порядке действий по погашению записи об ипотеке;



Банк России

4

Защита прав потребителей при ипотечном
кредитовании

ВЗГЛЯД БАНКА РОССИИ НА
ПРОБЛЕМАТИКУ КОНЕЧНОСТИ
ИПОТЕЧНОГО ДОЛГА

Пример возникновения остатка ипотечного долга

Рыночная цена предмета ипотеки по отчету об оценке (заключению эксперта) и задолженность по кредиту



Начальная цена предмета ипотеки на первых публичных торгах и задолженность по кредиту



Начальная цена предмета ипотеки на повторных публичных торгах и задолженность по кредиту



Цена предмета ипотеки, по которой кредитор оставляет его за собой, и задолженность по кредиту



П. 5 ст. 61 ФЗ “Об ипотеке (залоге недвижимости)”

1. Условия прекращения остатка долга согласно действующей норме

Ипотечные кредиты,
выданные до 25.07.2014

При продаже предмета ипотеки с торгов, обязательства прекращаются *с даты получения кредитором страховой выплаты**

При оставлении кредитором предмета ипотеки за собой, обязательства прекращаются *с даты оставления предмета ипотеки за собой*



Ипотечные кредиты,
выданные не ранее 25.07.2014

При реализации предмета ипотеки с торгов или его оставлении кредитором за собой, обязательства прекращаются *с даты получения кредитором страховой выплаты**

2. Лучшие практики

Кредитор завершает процедуры взыскания долга, **если гражданин лишился заложенного жилья** в результате обращения на него взыскания (при любом исходе процедуры взыскания и без необходимости наступления дополнительных условий)

* по договору страхования ответственности ипотечного заемщика или страхования финансовых рисков ипотечного кредитора



Банк России

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru