



Банк России

## ВЗГЛЯД РЕГУЛЯТОРА НА ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ИПОТЕЧНОМ КРЕДИТОВАНИИ: ВОПРОСЫ РАСТУЩЕГО РЫНКА

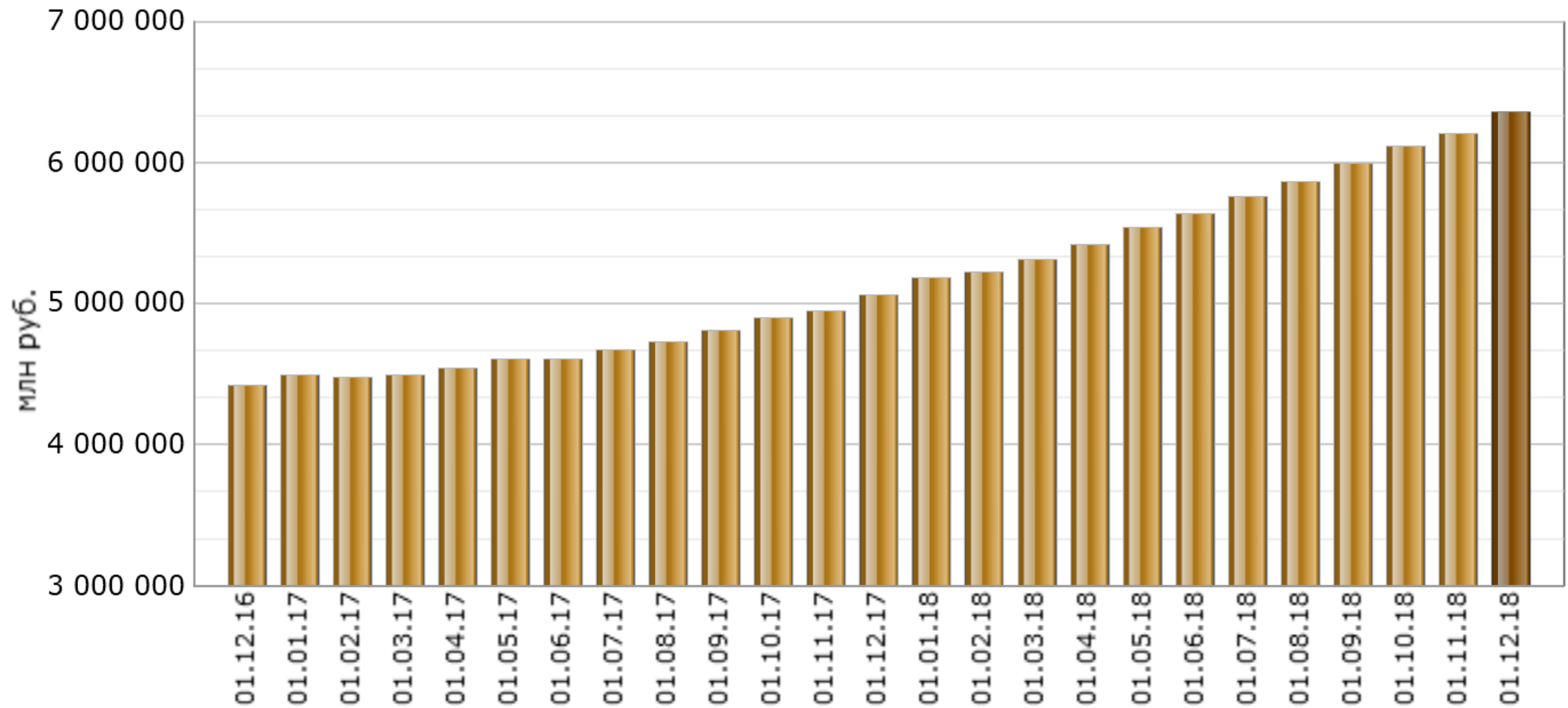
Михаил Мамута,

руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности  
финансовых услуг, член Совета директоров

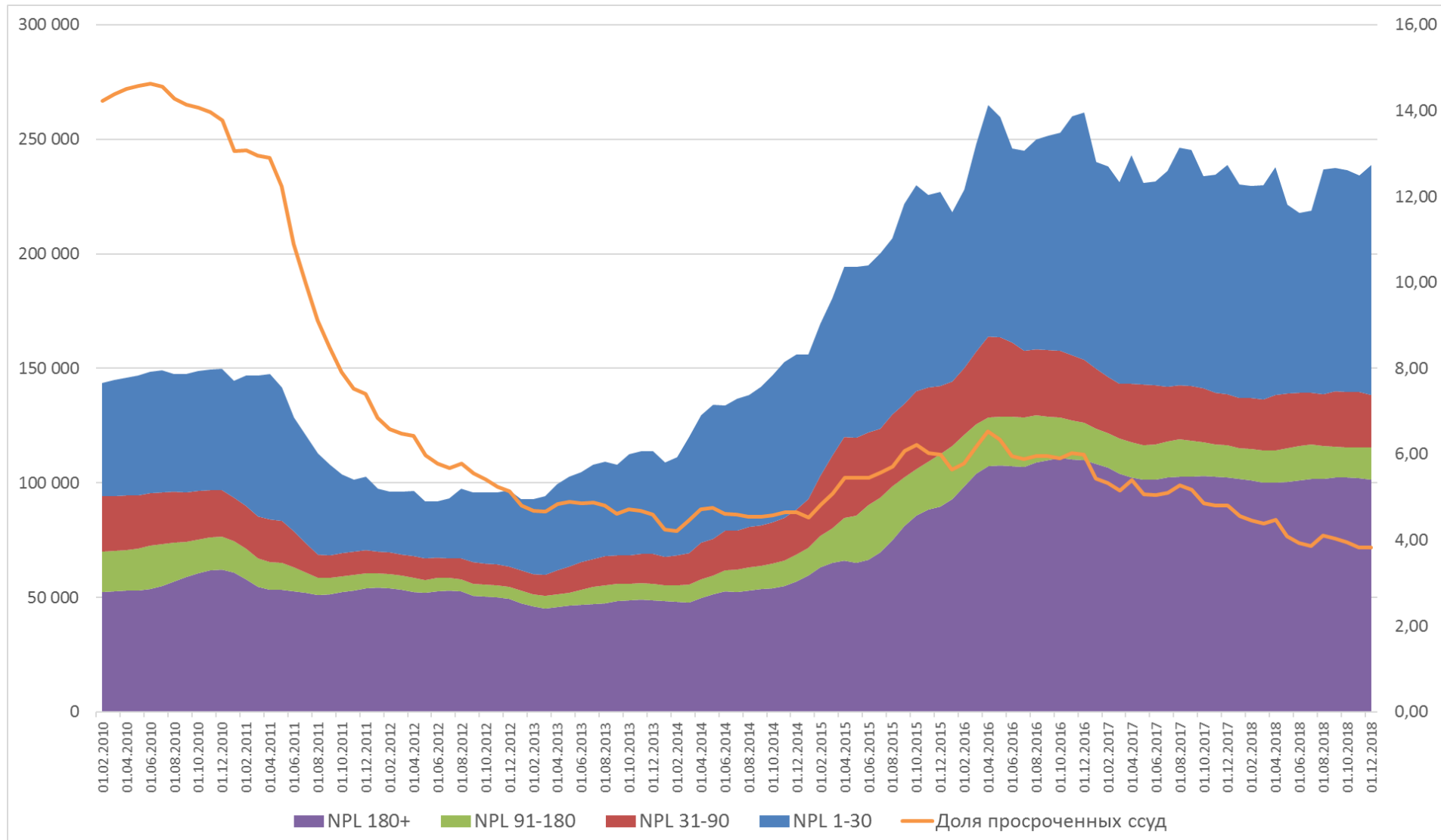
ФЕВРАЛЬ 2019



## Объем задолженности по ипотечным жилищным кредитам

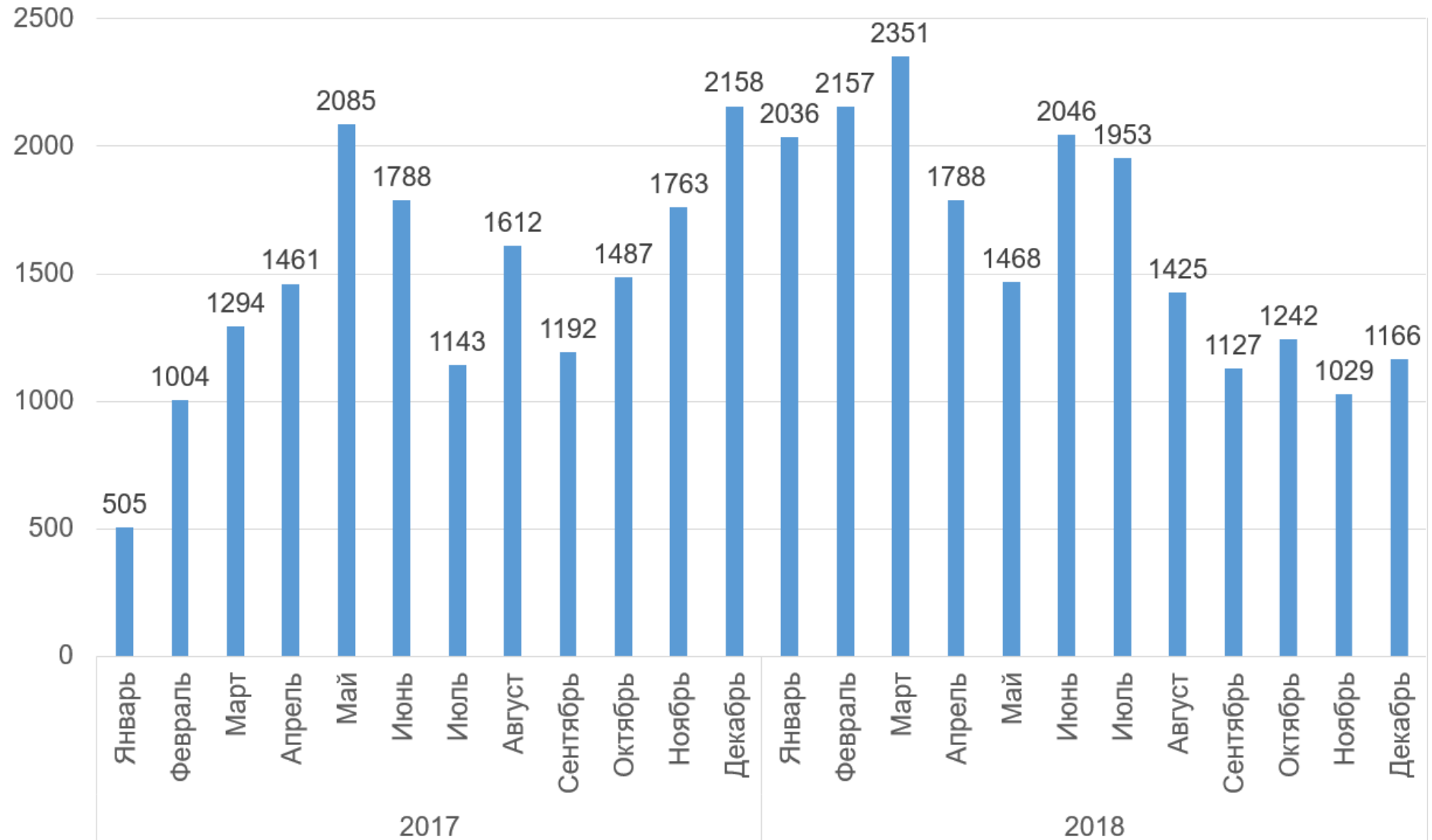


## Объем просроченной задолженности по ипотечным жилищным кредитам



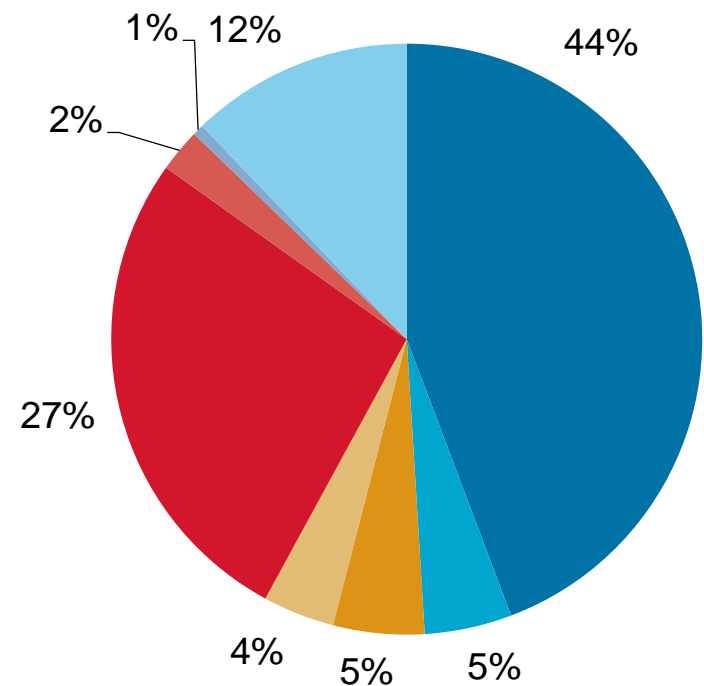


## Число обращений граждан по тематике ипотечных жилищных кредитов



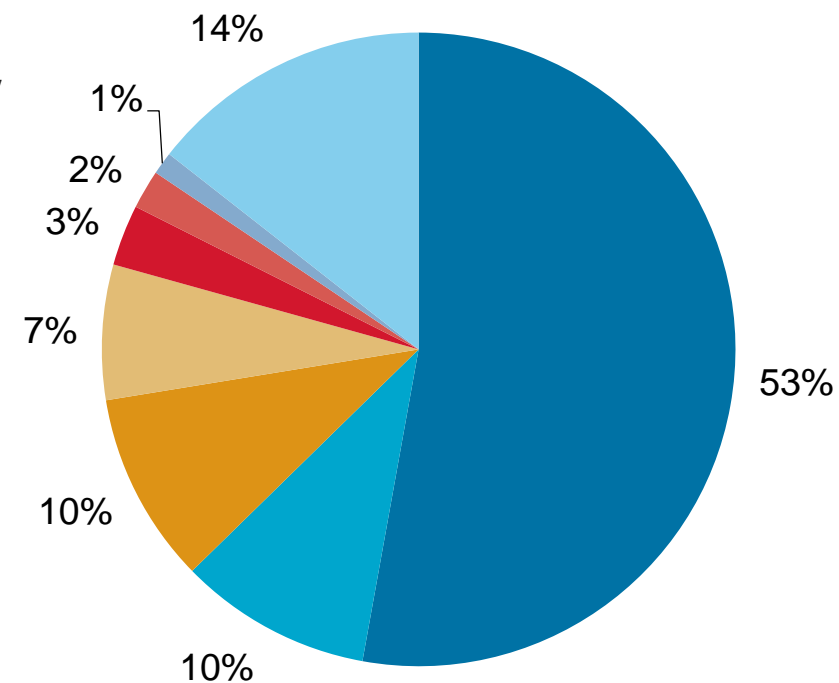
## Структура жалоб по вопросам ипотечных жилищных кредитов

2017



- Невозможность выполнять обязательства по кредитному договору
- Отказ от выдачи документов по кредиту
- Отказ от заключения договора
- Высокий процент
- Невозможность погашения кредитов в иностранной валюте в связи с изменением курса
- Высокие штрафы, комиссии и пени
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Прочие

2018



## Законодательное закрепление права заемщика на реструктуризацию

### Проблема:

- Изменение жизненной ситуации, влияющее на размер доходов заёмщика и его семьи, в том числе в связи с потерей работы
- Наличие практик отказа кредиторов в реструктуризации даже при низких уровнях LTV
- *Дополнение:* ряд банков уже внедрил собственные программы реструктуризации, т.е. в большинстве случаев законопроект лишь зафиксировал сложившуюся практику

### Возможное решение:

- Обязательность нормы для всего рынка: закрепить право заемщика на реструктуризацию в законодательстве
- Создать условия «безубыточности для кредиторов» (цель — предотвратить рост ставок)
- Описать основные подходы к реструктуризации (цель — обеспечить действенность реструктуризации)

## Основные принципы, заложенные в законопроекте





## Ожидания

### Стабильность процентных ставок

- По экспертным оценкам около 90% заёмщиков успешно преодолевает временные финансовые трудности и возвращается в график платежей
- Для низкорисковых кредитов оснований для роста ставок нет (неуспешная реструктуризация не несет риска возникновения убытков)

### Секьюритизация

По экспертным оценкам наличие ограничений (12 мес. + 5 лет; отсутствие у заемщика экономической мотивации) не окажет существенного влияния на прогнозный денежный поток по пулу кредитов

### Уверенность заемщиков в завтрашнем дне

- Упрощение диалога заемщик-кредитор при возникновении временных финансовых трудностей
- Вовлечение в ипотечное кредитование консервативной части граждан

### Снижение бюджетных расходов

Реструктуризация на условиях безубыточности для кредитора не требует финансовых ресурсов от государства на поддержку граждан





## Предпосылки создания Стандарта ипотечного кредитования

- Недостаточность законодательной защиты потребителей во взаимоотношениях с ипотечными кредиторами

- Усложнение и увеличение документации, сопровождающей жилищное ипотечное кредитование, отсутствие общепринятой унифицированной документации







Стандартизация правоотношений в сегменте жилищного ипотечного кредитования

**i**

В декабре 2018 года Банк России концептуально поддержал «Стандарт ответственного ипотечного кредитования» — первую часть Стандарта ипотечного кредитования, разработанную ДОМ.РФ с учётом мнения Банка России по ключевым вопросам



## Стандарт ипотечного кредитования

-  **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%** размера первоначального ежемесячного платежа)

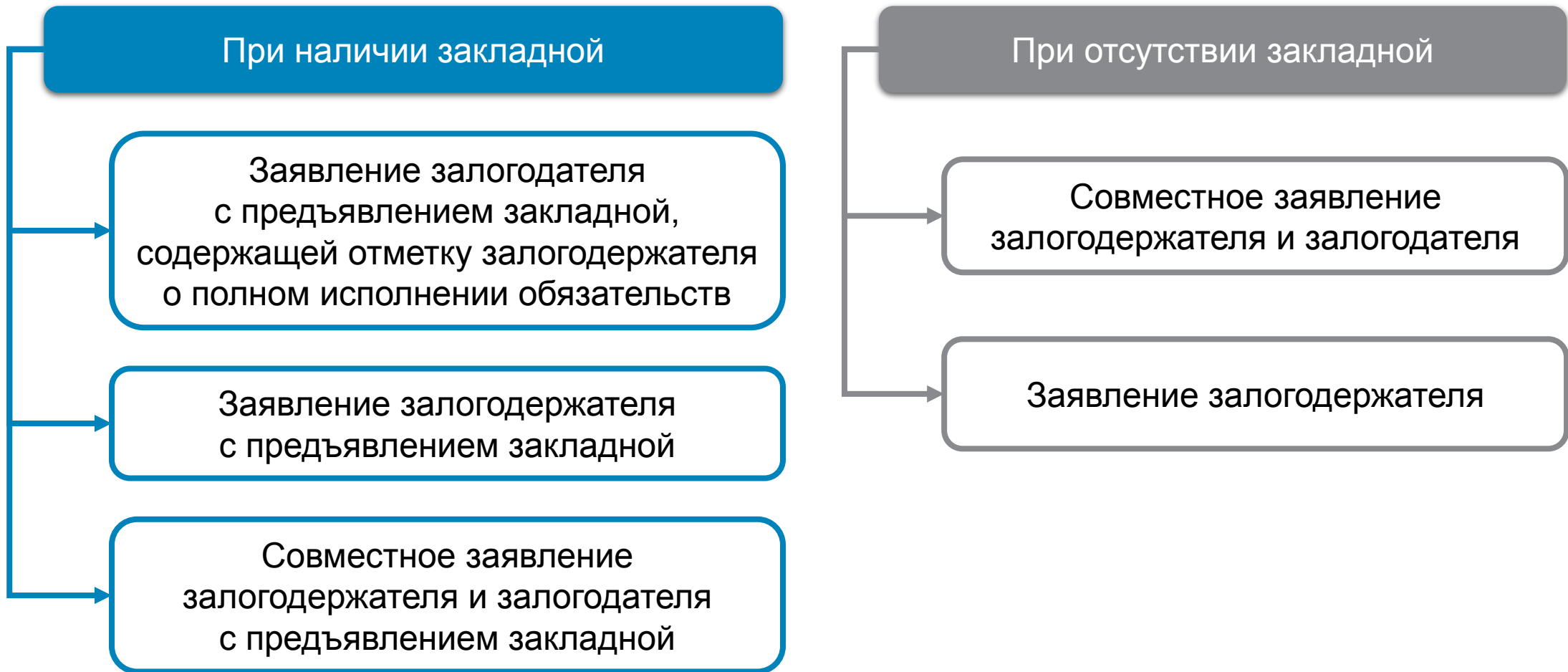
При временном характере причин снижения платежеспособности заемщика

## 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 Банком России (в том числе информационная)



## Предусмотренный законом порядок погашения записи об ипотеке





## 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;



## Пример возникновения остатка ипотечного долга







## П. 5 ст. 61 ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)»

### 1. Условия прекращения остатка долга согласно действующей норме

Ипотечные кредиты, выданные до 25.07.2014	Ипотечные кредиты, выданные не ранее 25.07.2014
<b>При продаже предмета ипотеки с торгов,</b> обязательства прекращаются <i>с даты получения кредитором страховой выплаты</i>	<b>При реализации предмета ипотеки с торгов или его оставлении кредитором за собой,</b> обязательства прекращаются <i>с даты получения кредитором страховой выплаты</i>
<b>При оставлении кредитором предмета ипотеки за собой,</b> обязательства прекращаются <i>с даты оставления предмета ипотеки за собой</i>	

### 2. Наше видение

Ипотечный долг должен **полностью прекращаться, если гражданин лишился заложенного жилья**  
в результате обращения на него взыскания  
(при любом исходе процедуры взыскания и без необходимости наступления дополнительных,  
не зависящих от гражданина, условий)



## 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](http://www.cbr.ru)

Электронная почта: [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru)