

Описание работы подразделений, которые работают с заемщиками, допустившими просрочку по ипотеке

Работой с клиентами, имеющими ипотечные кредиты, в филиале занимаются два подразделения: региональный отдел клиентского сопровождения ипотечных кредитов и группа по работе с проблемными ипотечными активами.

В сферу ответственности отдела сопровождения входит решение вопросов и жизненных ситуаций заёмщиков, либо не связанных с финансовыми трудностями, либо связанными с ожиданием краткосрочных финансовых затруднений:

- изменения в предмете залога - квартире (перепланировка, замена, продажа, регистрация проживающих, завершение строительства и оформление собственности);
- изменения в составе семьи (развод/раздел имущества и перевод долга, вступление в наследство, рождение детей и получение материнского капитала);
- снятие обременения при полном погашении кредита;
- страхование (работа со страховыми случаями, контроль зависимости % ставки от наличия действующего договора страхования);
- допретензионная работа (консультации по условиям договоров, порядку погашения, ответственности сторон);
- реструктуризация (изменение графика погашения – увеличение срока, отсрочка, перенос платёжного периода – при наличии временных финансовых трудностей).

В сферу ответственности группы по работе с проблемными ипотечными активами входит разрешение вопросов, связанных с наличием у заёмщиков длительной (более 60 дней) просроченной задолженности:

- составление графика погашения просрочки;
- добровольная реализация квартиры или передача её банку по отступному с целью полного погашения задолженности;
- передача кредита на судебный этап при отсутствии перспектив погашения задолженности добровольно;
- исполнительное производство.

Если трудности клиента связаны с уменьшением размера дохода, при этом заёмщик имеет возможность и желание продолжать погашать кредит, но меньшими платежами, ему может быть предоставлена реструктуризация:

- увеличение срока (за счёт чего уменьшается платёж);
- предоставление отсрочки по платежам до 1 года (размер платежа снижается только на период помощи);
- государственная программа помощи АИЖК (при соответствии законодательно установленным критериям).

Если же жизненная ситуация клиента такова, что он в принципе не может обслуживать кредит, ему предлагается реализовать квартиру:

- путём самостоятельного поиска покупателя;
- при помощи банка путём размещения информации о продаже на интернет-ресурсах банка;
- передачей квартиры банку по отступному.

По валютной ипотеке банк дополнительно индивидуально готов рассматривать возможность прощения части долга, ориентируясь на объективные факторы (тяжёлая семейная/жизненная ситуация, превышение суммы долга над стоимостью квартиры), а также рефинансирование в рубли на льготных условиях (под 7% годовых). Клиентам, передавшим квартиры банку по отступному, предлагается возможность аренды жилья по символической цене 1000 руб. в мес. с правом обратного выкупа в будущем, в том числе за счёт получения кредита на льготных условиях – без первоначального взноса, дополнительных документов, в том числе о доходах, по ставке 11% годовых в рублях. Заёмщикам, не предполагающим обратный выкуп жилья, могут быть предложены льготные условия кредитования на новые объекты (с небольшим первоначальным взносом, минимальным пакетом документов и по ставке 11% годовых в рублях).