



---

# Руководство пользователя Личного кабинета заемщика

---

Версия 5.4 (24.09.2024)

# Оглавление

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	3	Претензия (финансовое требование)	39
Что такое Личный кабинет заемщика, и для чего он нужен?	4	Иной вопрос	40
<b>ПРОЦЕСС РЕГИСТРАЦИИ В СИСТЕМЕ И ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ</b>	5	Заявление на возврат сверхпланового платежа	41
Как узнать, можете ли Вы подключиться к Системе?	6	Ипотечные каникулы	42
Как получить данные для входа в Систему?	6	Государственная программа поддержки семей с детьми. Общая информация по программе	43
Важные сведения о Системе	6	Распоряжение средствами материнского (семейного) капитала	44
<b>ВХОД В СИСТЕМУ</b>	7	Заявление на замену предмета ипотеки	45
Как войти в Систему?	8	Заявление на самостоятельную реализацию заложенного имущества	46
Как восстановить имя пользователя или пароль?	9	Заявление на перепланировку и/или переустройство предмета ипотеки	47
<b>РАЗДЕЛЫ СИСТЕМЫ И ИХ НАЗНАЧЕНИЕ</b>	10	Заявление на перевод предмета ипотеки в нежилой фонд	48
Краткое описание разделов Системы	11	Заявление на вселение и регистрацию новых жильцов в предмете ипотеки	49
<b>ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ</b>	12	Сдача в аренду предмета ипотеки	50
<b>СТРАНИЦА «КРЕДИТЫ»</b>	13	Уведомление об оплате страхового взноса	51
Как проверить остаток средств на счете?	13	Уведомление о заключении нового ДС / Уведомление о заключении дополнительного соглашения к ДС	52
Как узнать дату и сумму ближайшего платежа по кредиту?	13	Заявление на смену страховой компании	53
Как просмотреть подробную информацию по кредиту?	14	Заявление с просьбой о направлении суммы страховой выплаты на восстановление предмета ипотеки после нанесенного ему повреждения (по имущественному страхованию)	54
Как просмотреть или распечатать график плановых платежей?	15	Заявление с просьбой отменить обязательства по страхованию жизни и трудоспособности (личное страхование) с одновременным повышением процентной ставки	55
Как просмотреть или распечатать историю погашений?	16	Уведомление о наступлении страхового случая	56
Как узнать реквизиты для внесения платежа?	17	Изменение контактных данных	57
Как сформировать квитанцию для оплаты планового платежа?	18	Изменение паспортных данных	58
Как подать заявление на досрочное погашение кредита?	19	Заявление на прекращение ипотеки при полном исполнении денежного обязательства	59
Как внести онлайн-платеж?	23	Обратиться в службу поддержки	60
Как просмотреть историю онлайн-оплат?	24	Предложения по улучшению качества обслуживания	61
<b>СТРАНИЦА «ДОГОВОРЫ СТРАХОВАНИЯ»</b>	25	Ограничения	62
Как просмотреть информацию о договоре страхования, узнать дату и сумму ближайшего страхового взноса?	25	<b>СТРАНИЦА «СООБЩЕНИЯ»</b>	63
Как просмотреть график страховых взносов?	25	Как просмотреть мои персональные сообщения?	63
Как сформировать уведомление об оплате страхового взноса?	26	Как посмотреть уведомление о новом баннере?	63
<b>СТРАНИЦА «ОБРАЩЕНИЯ»</b>	28	<b>СТРАНИЦА «ПРОФИЛЬ»</b>	63
Где найти информацию о направленном обращении?	29	Как изменить пароль для входа в Систему?	63
Как сформировать новое обращение?	29	Как изменить контактные данные?	64
Справка в Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (СФР)	30	Как настроить подписку на оповещения?	65
Справка о сумме уплаченных процентов для предоставления в Федеральную Налоговую Службу (ФНС)	32	Где просмотреть информацию по согласиям на обработку персональных данных, принятым офертам, сохраненным картам?	66
Справка в иное кредитное учреждение в целях рефинансирования ипотечного займа	34	<b>ОБЩИЕ ВОПРОСЫ</b>	67
Справка о наличии счетов и иной информации, необходимой для предоставления гражданам сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	35	Как узнать дату актуальности данных?	67
Заявление на внесение изменений в документы кредитного дела	36	Что означает надпись: «Удалено 152-ФЗ (30 дней)»?	67
Заявление на корректировку штрафных санкций (пеней)	37	Почему после погашения задолженности по кредиту, Личный кабинет заблокировали?	67
Жалоба (без финансового требования)	38	Ответы на часто задаваемые вопросы	68

# ВВЕДЕНИЕ

# 01

---

# Что такое Личный кабинет заемщика, и для чего он нужен

---



**Личный кабинет заемщика** (далее «Система») – это сервис, предоставляемый физическим лицам, являющимся заемщиками (или созаемщиками) по кредитным договорам, залогодержателем по которым является АО «ДОМ.РФ» (далее «ДОМ.РФ») (либо ДОМ.РФ представляет интересы законного владельца закладной).

---

С помощью данного сервиса Вы можете:

- Ознакомиться с актуальной информацией о своем кредитном договоре;
  - Ознакомиться с графиком платежей и состоянием счета;
  - Подать заявление на досрочное погашение и обратиться в ДОМ.РФ с интересующим вопросом;
  - Произвести оплату по очередному платежу;
  - Получить информацию об ипотечном страховании и подать обращение;
  - Актуализировать контактную информацию и паспортные данные.
-

ПРОЦЕСС РЕГИСТРАЦИИ  
В СИСТЕМЕ И ОБЩИЕ  
РЕКОМЕНДАЦИИ

02

---

# Регистрация в Системе и общие рекомендации

---

## Как узнать, можете ли Вы подключиться к Системе?

Вы можете подключиться к Системе, если:

- Вы являетесь заемщиком, либо созаемщиком по кредитному договору, закладная по которому принадлежит ДОМ.РФ (либо ДОМ.РФ представляет интересы законного владельца закладной);
- С целью уточнения своего статуса Вы можете обратиться по телефону Горячей линии, указанному на официальном сайте.

## Как получить данные для входа в Систему?

Вы можете самостоятельно дистанционно зарегистрироваться в Системе, перейдя по ссылке: <https://lkz.ahml.ru/borrower/register>.

Узнать номер закладной, который необходимо указать при регистрации, можно позвонив по телефону Горячей линии, указанному на официальном сайте АО «ДОМ.РФ».

## Важные сведения о Системе

Для работы в Системе рекомендуем использовать один из следующих браузеров:

- Internet Explorer 10 или более поздние версии;
- Mozilla Firefox 14 или более поздние версии;
- Google Chrome 21 или более поздние версии;
- Apple Safari 5.0 или более поздние версии;
- Opera 21 или более поздние версии;
- Яндекс.Браузер 14.2 или более поздние версии.

### Личный кабинет заемщика

Данные в системе актуальны на 03.02.2022

Кредиты

Дата актуальности данных в Системе указана внизу и вверху страницы Системы.

---

ВХОД В СИСТЕМУ

03

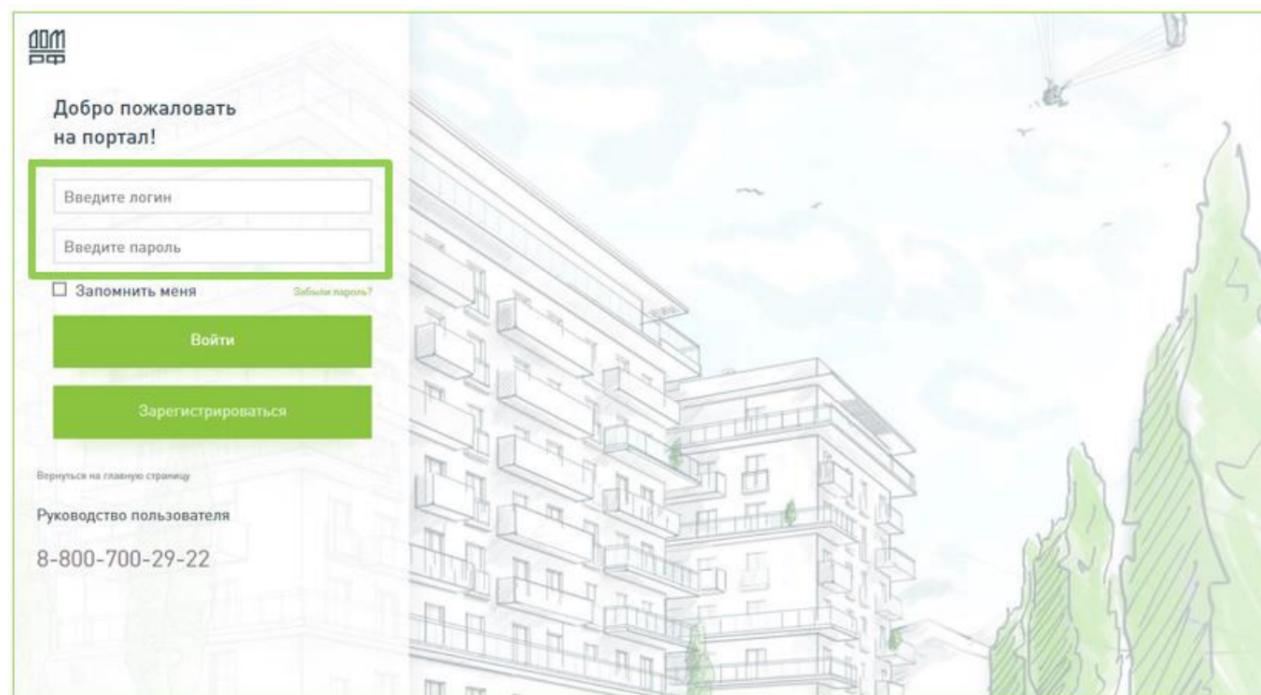
---

# Вход в Систему

## Как войти в Систему?

Для входа в Систему необходимо в адресной строке Вашего браузера перейти по ссылке <https://lkz.ahml.ru>.

Далее на стартовой странице (странице авторизации пользователя) Системы необходимо ввести **логин** и **пароль**, после чего нажать на кнопку «**Войти**».



### Это Ваш первый вход в Систему

Если это Ваш первый вход в Систему, Вы попадете на страницу изменения пароля, на которой необходимо будет изменить пароль, полученный Вами в виде SMS. Для этого, в поле «**Старый пароль**» необходимо ввести полученный по SMS пароль, а в полях «**Новый пароль**» и «**Новый пароль (подтверждение)**» – ввести желаемый пароль.

Также на данной странице Вы можете выбрать контрольный вопрос и ответ на него (эта информация может пригодиться

Вам в дальнейшем при обращении на Горячую линию). После произведенных действий необходимо нажать на кнопку «**Сохранить**», и Вы попадете на страницу ввода СНИЛС.

**Изменение пароля пользователя**

Текущий пароль



---

Новый пароль

должен состоять из не менее чем 8 латинских символов и содержать хотя бы одну цифру

Новый пароль (подтверждение)



---

Контрольный вопрос

Девичья фамилия матери ▼

Ответ на контрольный вопрос



---

Сохранить
Отмена

### Вы уже входили в Систему ранее

Если Вы входите в Систему уже не первый раз, то сразу попадете либо на страницу ввода СНИЛС (если еще не вводили его), либо на страницу «Кредиты» (если ранее уже ввели СНИЛС). Вы можете в любой момент, изменить пароль в разделе «**Профиль**» (см. описание раздела «Профиль»).

Если статус закладной изменен на «Погашено», то при входе в Систему Вы попадаете на страницу с ознакомлением о дальнейших действиях. По нажатию на кнопку Ознакомлен вы попадете на страницу «Кредиты».

# Вход в Систему

## Ввод СНИЛС

При входе в Систему Вы будете перенаправлены на страницу ввода СНИЛС. Вы можете ввести его и сохранить в Системе (кнопка «Отправить»), либо отказаться и ввести позже (кнопка «Ввести позже»). При входе в Систему Вы будете сразу перенаправлены на баннер «Согласие на обработку персональных данных». Получение полного доступа к Личному кабинету осуществляется только при наличии согласия. Согласие сохраняется в Личном кабинете в карточке заемщика.

Если Вы не ввели СНИЛС, напоминание о необходимости его ввести будет выдаваться при каждом входе в Систему. После ввода и сохранения СНИЛС в Системе, напоминание отображаться не будет.

Личный кабинет заемщика  
Профиль / СНИЛС

Кредиты | Договоры страхования | Обращения | Сообщения | Профиль

В соответствии с ч. 6 ст. 8 ФЗ от 28.06.2014 № 189-ФЗ «О внесении изменений в ФЗ «О кредитных историях» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», с 01.01.2017 становится обязательным указание СНИЛС при передаче данных в Бюро кредитных историй.

Просим Вас заполнить поле СНИЛС перед тем, как продолжить работу в «Личном кабинете заемщика».

Отправить | Ввести позже

Также Вы можете ввести СНИЛС в любой момент в разделе «Профиль».

## Как восстановить имя пользователя или пароль?

Если Ваши данные для входа в Систему утеряны (логин или пароль), восстановить их можно одним из нижеперечисленных способов:

- 1 Воспользоваться сервисом восстановления логина и пароля на стартовой странице <https://lkz.ahml.ru>. Для этого в окне «Вход в систему» необходимо нажать по ссылке «Забыли пароль?». Далее необходимо ввести Ваш логин (если он Вам известен), либо адрес электронной почты, зарегистрированный в Системе, после чего нажать на кнопку «Восстановить».

Введите логин

Введите пароль

Запомнить меня [Забыли пароль?](#)

Войти

Зарегистрироваться

[Вернуться на главную страницу](#)

→

Введите логин или email для восстановления данных учетной записи (логин и пароль)

Введите логин

Введите Email

Восстановить

Вернуться к вводу логина и пароля

[Вернуться на главную страницу](#)

- 2 Позвонить по телефону Горячей линии, указанному на сайте АО «ДОМ.РФ».
- 3 Обратиться к Вашему Агенту по сопровождению.

# РАЗДЕЛЫ СИСТЕМЫ И ИХ НАЗНАЧЕНИЕ

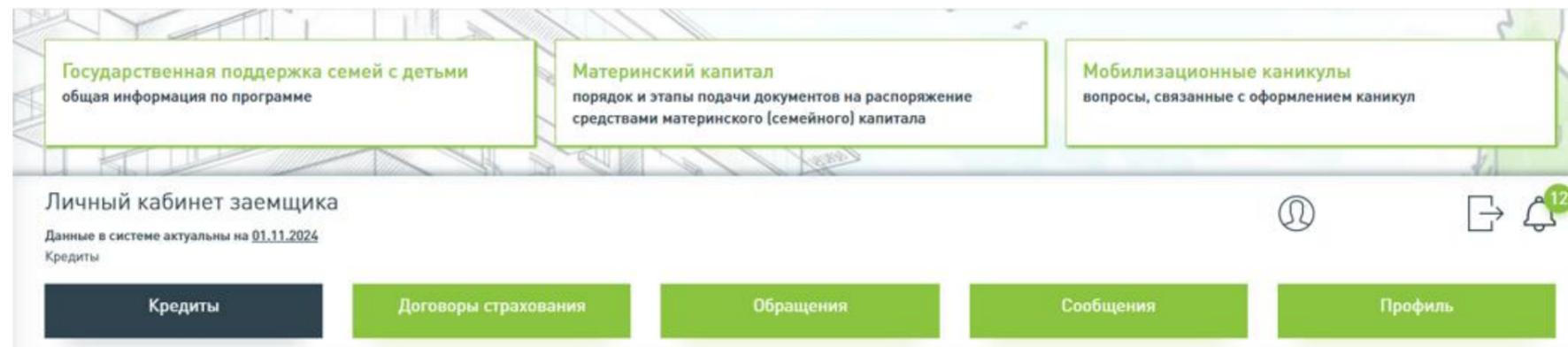
# 04

---

# Разделы Системы и их назначение

## Краткое описание разделов Системы

Вся информация в Системе разбита на пять тематических разделов, переключаться между которыми можно с любой страницы Системы, нажатием по заголовку раздела. В верхней части страницы раздела «Кредиты» размещена информация о наиболее актуальных видах обращений по кредитным договорам в виде баннеров. При нажатии на баннер Вы перейдете к форме обращения.



Страница раздела «Кредиты» является основной. На этой странице Вы можете ознакомиться с:

- Информацией о предстоящих платежах по кредитному и страховому договорам;
- Информацией об остатке средств на Вашем счете;
- Подробной информацией о кредите;
- Графиком плановых платежей;
- Историей погашений;
- Совершить оплату по очередному платежу и отследить статус оплаты;
- Узнать реквизиты для оплаты;
- Подать заявление на досрочное погашение;
- Просмотреть новые персональные сообщения;
- Заказать различные справки (в том числе, в Пенсионный Фонд, Налоговую инспекцию);
- Сформировать квитанцию для оплаты планового платежа.

Страница «Договоры страхования» содержит информацию о Ваших договорах страхования и графики страховых взносов.

Страница «Обращения» содержит информацию о всех поданных Вами обращениях.

Страница «Сообщения» содержит все направленные Вам сообщения.

Страница «Профиль» предназначена для настройки уведомлений, изменения пароля, контактных или паспортных данных.

# ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ

# 05

---

# Кредиты (основная страница)

## Как проверить остаток средств на счете?

Информация об **остатке средств на Вашем счете** размещена на странице «Кредиты».



Как правило, межбанковский перевод занимает от одного до трех рабочих дней, поэтому в Системе информация может обновиться только на четвертый рабочий день после внесения средств на счет.

**Кредитный договор №**  
**Действующий**

**Ближайший платеж по кредиту 28.02.2022**  
Средства для оплаты кредита должны быть зачислены на счет ДОМ.РФ не позднее этой даты. Рекомендуем производить оплату не менее чем за 3 рабочих дня до этой даты

**20 008,00 ₺**  
Сумма предстоящего платежа по кредиту, включая сумму просроченной задолженности (в случае ее наличия)

**На Вашем счете 1 632,52 ₺**  
Данные о состоянии счета поступают в Личный кабинет заемщика в течение 2 рабочих дней после зачисления на счет кредитора

Остаток основного долга: 1 659 800,88 из 1 910 999,57 ₺  
Срок погашения кредита: 30.09.2036

Процентная ставка: 11,90%  
Размер ежемесячного платежа: 20 008,00 ₺

Помимо информации об остатке средств на счете, на странице «Кредиты» содержится основная информация по кредиту:

- Остаток основного долга;
- Срок погашения кредита;
- Процентная ставка;
- Размер ежемесячного платежа.

## Как узнать дату и сумму ближайшего платежа по кредиту?

**Дату и сумму предстоящего платежа** по кредитному договору Вы можете найти на странице «Кредиты».

**Кредитный договор №**  
**Действующий**

**Ближайший платеж по кредиту 28.02.2022**  
Средства для оплаты кредита должны быть зачислены на счет ДОМ.РФ не позднее этой даты. Рекомендуем производить оплату не менее чем за 3 рабочих дня до этой даты

**20 008,00 ₺**  
Сумма предстоящего платежа по кредиту, включая сумму просроченной задолженности (в случае ее наличия)

**На Вашем счете 1 632,52 ₺**  
Данные о состоянии счета поступают в Личный кабинет заемщика в течение 2 рабочих дней после зачисления на счет кредитора

Нажав на **сумму предстоящего платежа**, Вы попадете на страницу формирования квитанции на **внесение планового платежа** по договору. Также на странице Вы можете ознакомиться с детализацией данного платежа и произвести оплату.

**Подготовка квитанции на внесение планового платежа по договору №**

ФИО плательщика

Адрес плательщика

Выберите из списка банк, на счет в котором Вы собираетесь внести платеж  
БАНК

Сумма платежа  
20 008

Сумма следующего планового платежа. Детализация суммы платежа приведена ниже  
**20 008,00**

Во избежание просрочки рекомендуем вносить платеж по кредиту не позднее, чем за три рабочих дня до плановой даты внесения очередного или досрочного платежа

**Детальная информация**

Погашение процентов за пользование кредитом  
15 151,94

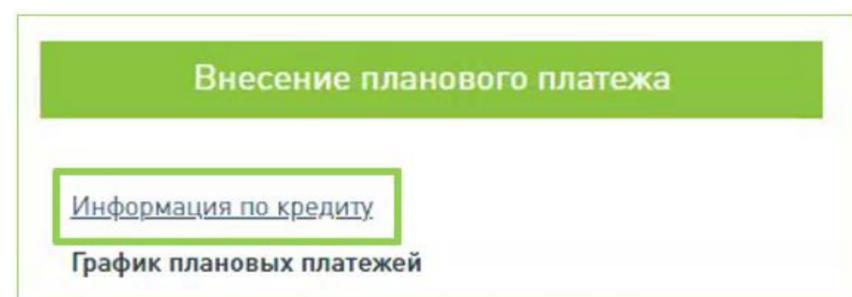
Погашение ОД  
4 856,06

Погашение капитализированных процентов  
0,00

# Кредиты (основная страница)

## Как просмотреть подробную информацию по кредиту?

Для того, чтобы просмотреть подробную информацию о Вашем кредите Вам необходимо на странице «Кредиты» перейти по ссылке «[Информация по кредиту](#)»:



После этого Вы попадете на страницу, содержащую полную информацию о Вашем кредитном договоре:

- Номер закладной;
- Номер кредитного договора;
- Дата заключения кредитного договора;
- Тип ипотечного продукта;
- Сумма кредита;
- Срок погашения кредита;
- Процентная ставка на дату выдачи;

- Действующая процентная ставка;
- Полная стоимость кредита (ПСК);
- Полная стоимость кредита (сумма в рублях);
- Средний платеж;
- Остаток основного долга;
- Сумма текущей капитализированной задолженности;
- Размер очередного планового платежа;
- Дата очередного планового платежа;
- Сумма просроченной задолженности;
- Агент по сопровождению;
- Владелец закладной.

### Информация по кредитному договору №

Номер закладной

Номер кредитного договора

Дата заключения кредитного договора

22.11.2013

Тип ипотечного продукта

Не определено

Сумма кредита

2 283 791,00 ₽

Срок погашения кредита

30.09.2036

Процентная ставка на дату выдачи

11,90%

Действующая процентная ставка

11,90%

Полная стоимость кредита (ПСК)

12,63%

Полная стоимость кредита (сумма в рублях)

3 648 745,70 ₽

Средний платеж

21 651,62 ₽

Остаток основного долга

0,00 ₽

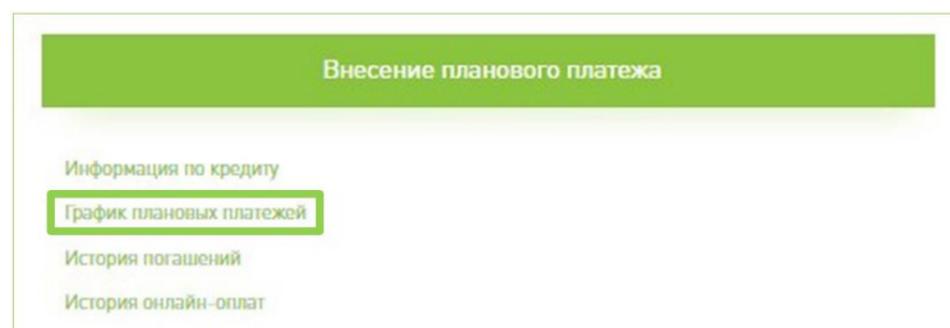
Сумма текущей капитализированной задолженности

0,00 ₽

# Кредиты (основная страница)

## Как просмотреть или распечатать график плановых платежей?

Для просмотра графика плановых платежей по кредиту Вам необходимо на странице «Кредиты» перейти по ссылке «[График плановых платежей](#)».



Если кредит является составным, он поделен на две части:

- Первая (основная часть кредита, которую необходимо оплатить);
- Вторая (часть кредита, которая оплачена материнским капиталом).

В таком случае, переход к графику плановых платежей по кредиту выполняется при нажатии на ссылку «[Первая часть кредита](#)» / «[Вторая часть кредита](#)».



График платежей по кредитному договору №

Дата с: 03.02.2022      Дата по: 01.12.2025      [Показать](#)      [Распечатать](#)      [Excel](#)

Срок платежа	Сумма платежа	Погашение основного долга	Погашение процентов	Погашение капитализированных %	Погашение причисленных %	Погашение % на причисленные %	Остаток основного долга	Остаток капитализированных %	Остаток причисленных %
28.02.2022	25 920,00	18 120,72	7 799,28	0,00	0,00	0,00	1 052 082,29	0,00	0,00
31.03.2022	25 920,00	17 431,28	8 488,72	0,00	0,00	0,00	1 034 651,01	0,00	0,00
04.05.2022	25 920,00	17 841,22	8 078,78	0,00	0,00	0,00	1 016 809,79	0,00	0,00

Для отображения графика платежей за конкретный период, Вы можете в полях фильтрации по дате указать интересующий Вас диапазон дат и нажать на кнопку «[Показать](#)». Для возврата к полному графику платежей, необходимо очистить поля фильтрации и нажать на кнопку «[Показать](#)».

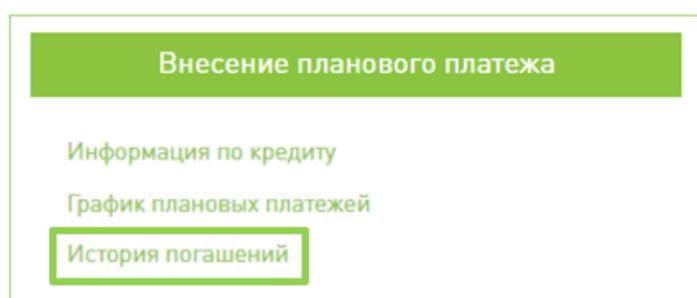
Если Вы хотите распечатать график, необходимо на странице графика платежей нажать на кнопку «[Распечатать](#)», при этом откроется окно, содержащее адаптированный для вывода на печать график платежей и стандартное диалоговое окно «Печать», где Вы сможете выбрать принтер и другие параметры печати.

Кроме того, график платежей можно [выгрузить в формат Excel](#), нажав на соответствующую кнопку.

# Кредиты (основная страница)

## Как просмотреть или распечатать историю погашений?

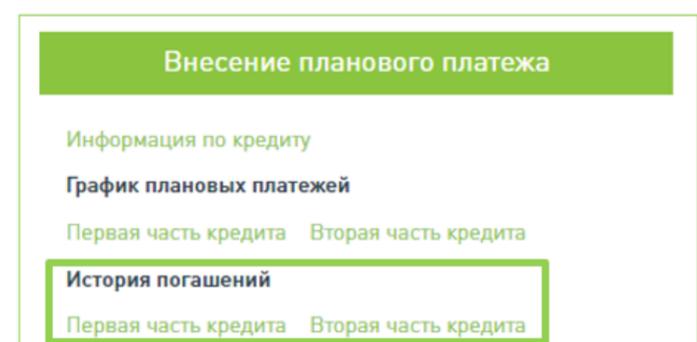
Для просмотра истории погашений по кредиту Вам необходимо на странице «Кредиты» перейти по ссылке «[История погашений](#)».



Если кредит является составным, он поделен на две части:

- Первая (основная часть кредита, которую необходимо оплатить);
- Вторая (часть кредита, которая оплачена материнским капиталом).

В таком случае, переход к истории погашений по кредиту выполняется при нажатии на ссылку «[Первая часть кредита](#)» / «[Вторая часть кредита](#)».



История погашений по кредитному договору №

Дата с: 22.11.2013      Дата по: 29.06.2022      [Показать](#)      [Распечатать](#)

Дата списания платежа	Сумма платежа	Погашение основного долга	Погашение процентов	Погашение капитализированных %	Погашение причисленных %	Погашение % на причисленные %	Погашение пеней	Госпошлина	Судебные издержки
31.01.2022	20 008,00	3 190,07	16 817,93	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10.01.2022	20 008,00	3 168,38	16 839,62	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
30.11.2021	20 008,00	3 674,64	16 333,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
01.11.2021	20 008,00	3 099,91	16 908,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

История погашений содержит список произведенных списаний с Вашего счета, а не список фактически произведенных платежей. Списание плановых платежей производится в последний день месяца (либо в ближайший рабочий день, если последний день месяца – выходной), списание досрочных платежей – в заявленную при оформлении заявления дату.

Как и в случае с [графиком плановых платежей](#), историю погашений Вы можете распечатать или отфильтровать по необходимому диапазону дат. Используйте для этого кнопки «[Распечатать](#)» и «[Показать](#)».

Для возврата к полной истории погашений необходимо [очистить поля фильтрации](#) и нажать на кнопку «[Показать](#)».

# Кредиты (основная страница)

## Как узнать реквизиты для внесения платежа?

Если Вам необходимо уточнить реквизиты для внесения платежа по Вашему кредитному договору, Вы можете найти их, нажав на кнопку «Реквизиты для оплаты» на странице «Кредиты».

<b>Кредитный договор №</b> Действующий	<b>(Закладная №)</b>	<b>Внести платеж</b>
<b>Ближайший платеж по кредиту 28.02.2022</b> <small>Средства для оплаты кредита должны быть зачислены на счет ДОМ.РФ не позднее этой даты. Рекомендуем производить оплату не менее чем за 3 рабочих дня до этой даты</small>	<b>25 920,00 ₺</b> <small>Сумма предстоящего платежа по кредиту, включая сумму просроченной задолженности (в случае ее наличия)</small>	
<b>На Вашем счете 0,00 ₺</b> <small>Данные о состоянии счета поступают в Личный кабинет заемщика в течение 2 рабочих дней после зачисления на счет кредитора</small>		
<small>Остаток основного долга: 1 070 203,01 из 1 999 000,00 ₺ Срок погашения кредита: 01.12.2025</small>	<small>Процентная ставка: 9,50% Размер ежемесячного платежа: 25 920,00 ₺</small>	
<b>Внесение планового платежа</b>	<b>Досрочное погашение</b>	<b>Реквизиты для оплаты</b>

На странице с реквизитами Вы можете перейти к формированию готовой квитанции для оплаты планового платежа, графику плановых платежей, истории погашений.

<b>Реквизиты оплаты по кредитному договору №</b> Номер закладной  Номер кредитного договора
<b>АО "Банк ДОМ.РФ"</b>
Получатель платежа <b>АО "ДОМ.РФ"</b>
ИНН <b>7729355614</b>
КПП <b>997950001</b>
Счет <b>40501810900010046575</b>
Банк <b>АО "Банк ДОМ.РФ"</b>
БИК <b>044525266</b>
Кор/счет <b>30101810345250000266 в ГУ Банка России по ЦФО</b>
<b>Внесение планового платежа</b>
<b>График плановых платежей</b>
<b>История погашений</b>

# Кредиты (основная страница)

## Как сформировать квитанцию для оплаты планового платежа?

В Системе Вы можете сформировать готовую квитанцию для оплаты планового платежа, затем распечатать ее и оплатить в ближайшем отделении банка.

Для этого на странице «Кредиты» необходимо нажать на кнопку «Внесение планового платежа» или на сумму предстоящего платежа.

**Кредитный договор №**  
Действующий

**Ближайший платеж по кредиту 28.02.2022**  
Средства для оплаты кредита должны быть зачислены на счет ДОМ.РФ не позднее этой даты. Рекомендуем производить оплату не менее чем за 3 рабочих дня до этой даты

**На Вашем счете 0,00 ₺**  
Данные о состоянии счета поступают в Личный кабинет заемщика в течение 2 рабочих дней после зачисления на счет кредитора

Остаток основного долга: 1 070 203,01 из 1 999 000,00 ₺  
Срок погашения кредита: 01.12.2025

**(Закладная №**

25 920,00 ₺

Сумма предстоящего платежа по кредиту, включая сумму просроченной задолженности (в случае ее наличия)

Процентная ставка: 9,50%  
Размер ежемесячного платежа:

Внесение планового платежа

Досрочное погашение

После чего Вы попадете на страницу [подготовки квитанции](#).

Данная страница содержит поля для ввода данных и детализацию предстоящего платежа.

На странице подготовки квитанции Вам необходимо ввести **ФИО и адрес плательщика**, выбрать из списка **банк-получатель платежа** и нажать на кнопку «**Распечатать квитанцию**». При необходимости Вы можете изменить сумму платежа (по умолчанию проставлена сумма, необходимая для оплаты текущего планового платежа и просроченной задолженности в случае ее наличия).

**Подготовка квитанции на внесение планового платежа по договору №**

ФИО плательщика

Адрес плательщика

Выберите из списка банк, на счет в котором Вы собираетесь внести платеж:  
АО "Банк ДОМ.РФ" Сумма следующего планового платежа. Детализация суммы платежа приведена ниже

Сумма платежа:  25 920,00

Во избежание просрочки рекомендуем вносить платеж по кредиту не позднее, чем за три рабочих дня до плановой даты внесения очередного или досрочного платежа

**Детальная информация**

<small>Погашение процентов за пользование кредитом</small> 7 799,28	<small>Погашение ОД</small> 18 120,72
<small>Погашение капитализированных процентов</small> 0,00	<small>Погашение причисленных %</small> 0,00
<small>Погашение % на причисленные %</small> 0,00	

Распечатать квитанцию

График плановых платежей

История погашений



Если сформированная квитанция у Вас не открывается — необходимо установить Acrobat Reader.



Поскольку межбанковский перевод может занять до трех рабочих дней, во избежание выхода на просрочку оплату необходимо произвести заблаговременно.

# Кредиты (основная страница)

## Как подать заявление на досрочное погашение кредита?

Для того, чтобы подать заявление на частичное или полное погашение кредита, Вам необходимо на странице «Кредиты» нажать на кнопку «Досрочное погашение».

Кредитный договор № [Закладная №] Внести платеж

**Действующий**

Ближайший платеж по кредиту 28.02.2022  
Средства для оплаты кредита должны быть зачислены на счет ДОМ.РФ не позднее этой даты. Рекомендуем производить оплату не менее чем за 3 рабочих дня до этой даты.

На Вашем счете 0,00 ₽  
Данные о состоянии счета поступают в Личный кабинет заемщика в течение 2 рабочих дней после зачисления на счет кредитора.

Остаток основного долга: 1 070 203,01 из 1 999 000,00 ₽  
Срок погашения кредита: 01.12.2025

Сумма предстоящего платежа по кредиту, включая сумму просроченной задолженности (в случае ее наличия): 25 920,00 ₽

Процентная ставка: 9,50%  
Размер ежемесячного платежа: 25 920,00 ₽

Внесение планового платежа **Досрочное погашение** Реквизиты для оплаты

### 1 Шаг. Частичное досрочное погашение

Если Вы хотите внести частичное досрочное погашение, то в окне заявления на досрочное погашение необходимо:

- В поле «Тип погашения» выбрать из списка значение «частичное досрочное»;
- В поле «Дата платежа» указать желаемую дату списания платежа;
- Поле «Сумма досрочного платежа» формируется автоматически на выбранную «Дату платежа».

- В поле «Платеж учесть в счет», если это возможно, выбрать из списка один из двух вариантов изменения графика после внесения досрочного платежа: «сокращение срока кредита», либо «сокращение аннуитетного платежа»

Заявление на досрочное погашение по договору №

Уважаемый заемщик!  
Обращаем внимание, что после нажатия на кнопку «Отправить» Вам через Личный кабинет поступит предварительный график платежей, с которым необходимо ознакомиться либо отклонить в течении суток. По истечении указанного времени график будет принят системой автоматически. Также обращаем внимание, что в случае отсутствия в указанную Вами дату денежных средств на счете кредитора заявление будет автоматически аннулировано.

Тип погашения  
Частичное досрочное

Введите дату платежа. По состоянию на указанную дату необходимо обеспечить на счете сумму досрочного платежа. Просим вносить денежные средства заблаговременно, с учетом срока банковского перевода (до трех рабочих дней).

Дата платежа не может быть ранее 04.07.2022 или позднее даты окончания кредитного договора.

04.07.2022

Сумма досрочного платежа  
500 000

Платеж учесть в счет  
сокращения срока кредита

Отправить Отмена

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «Отправить».

Вам через Личный кабинет поступит предварительный график платежей, с которым необходимо ознакомиться либо отклонить в течение суток. По истечении указанного времени график будет принят системой автоматически.

Также обращаем внимание, что в случае отсутствия в указанную Вами дату денежных средств на счете кредитора, заявление будет автоматически аннулировано.

# Кредиты (основная страница)

## 1 Шаг. Полное досрочное погашение

Если Вы хотите погасить кредит полностью, то в окне заявления на досрочное погашение необходимо:

- В поле «**Тип погашения**» выбрать из списка значение «полное досрочное»;
- В поле «**Дата платежа**» указать желаемую дату списания платежа.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «**Отправить**».

**Заявление на досрочное погашение по договору №**

Напоминаем, что помимо указанной суммы для полного досрочного погашения необходимо внести ежемесячный платеж согласно графику платежей. В случае несвоевременной оплаты будут начислены пени.

Тип погашения  
Полное досрочное

Введите дату платежа. По состоянию на указанную дату необходимо обеспечить на счете сумму досрочного платежа.  
Просим вносить денежные средства заблаговременно, с учетом срока банковского перевода (до трех рабочих дней).  
Дата платежа не может быть ранее 04.07.2022 или позднее даты окончания кредитного договора.

04.07.2022

Сумма к погашению

Отправить Отмена

**Сумма к погашению** будет рассчитана автоматически. В случае необходимости отобразится информация о подтверждении заявления.



После отправки заявления на досрочное погашение, повторная отправка заявления **недоступна**.

Для повторной отправки необходимо **отозвать** отправленное ранее заявление на странице «**Обращения**».

Обращение по Вашему заявлению уже обрабатывается

Отправить



Срок между датой досрочного погашения и датой подачи заявления не должен превышать 3 рабочих дня.



Дата платежа — это дата списания средств со счета ДОМ.РФ, а не дата оплаты.



Суммы текущего аннуитетного платежа и просроченной задолженности включены в сумму досрочного погашения.

# Кредиты (основная страница)

## 2 Шаг

После того, как Вы произведете все действия, описанные на [шаге 1](#), Ваше заявление примет статус «**Принято**» и будет направлено в обработку (время его обработки может занять до 5 минут).

 После отправки заявления Вам через Личный кабинет поступит **предварительный график платежей**, с которым необходимо ознакомиться либо отклонить в течение суток.

По истечении указанного времени график будет принят системой автоматически, статус заявления изменится на «**График платежей изменен**».

Обращаем внимание, что в случае отсутствия в указанную Вами дату денежных средств на счете кредитора, заявление будет автоматически аннулировано.

Как только обработка заявления будет завершена, его статус изменится на «**График платежей рассчитан**». Изменение статуса заявления Вы можете отследить на странице «**Обращения**».

Создать					
Дата с		Дата по		Показать	
Номер	Дата	Тип обращения	Статус	Дата обновления статуса	
695184	02.03.18 18:30	Заявление на досрочное погашение	График платежей рассчитан	02.03.18 18:32	
695137	02.03.18 18:21	Заявление на досрочное погашение	Отменено	02.03.18 18:27	
653248	05.02.18 10:20	Заявление на досрочное погашение	График платежей изменен	05.02.18 11:07	

**Заявление на досрочное погашение по договору №**

Номер заявления  
695184

Дата подачи  
02.03.2018 18:30

Статус рассмотрения  
График платежей рассчитан

Дата обновления статуса  
02.03.2018 18:32

Тип погашения  
частичное досрочное

Дата платежа  
12.03.2018

Сумма платежа  
5,00 Р

Платеж учесть в счет  
сокращения аннуитетного платежа

[Ознакомиться с графиком платежей](#)

Вам необходимо ознакомиться с предложенным графиком платежей и принять или отклонить его не позднее 05.03.2018

Принять      Отклонить      Вернуться

# Кредиты (основная страница)

Для формирования квитанции в карточке обращения необходимо заполнить поля «**ФИО плательщика**», «**Адрес плательщика**», выбрать из списка **банк-получатель** платежа и нажать по ссылке «**Распечатать**».

02.03.2018 18:42

Тип погашения  
частичное досрочное

Дата платежа  
12.03.2018

Сумма платежа  
5,00 Р

Платеж учсть в счет  
сокращения аннуитетного платежа

[ознакомиться с графиком платежей](#)

**Квитанция на оплату**  
Ваша заявка успешно обработана, можно перечислять денежные средства в счёт досрочного погашения.  
Планный график и другие параметры кредита будут обновлены в "Личном кабинете" при следующем обновлении системы.

ФИО плательщика

Адрес плательщика

Адрес плательщика

Выберите из списка банк, на счет в котором Вы собираетесь внести платеж  
Филиал № 7701 Банка ВТБ (ПАО)

**Распечатать**

Во избежание аннулирования заявки в связи с несвоевременным поступлением средств, рекомендуем Вам внести средства для оплаты не позднее 07.03.2018

[Вернуться](#)



Перевести деньги на счет можно через сервис по оплате, доступный в Личном кабинете, либо удаленно через сайт банка-эмитента Вашей карты. Реквизиты Вы можете найти в сформированной квитанции или в разделе «Реквизиты для оплаты». В назначении платежа обязательно нужно указать номер Вашей закладной. Рекомендуемый текст: «Погашение обязательств по закладной №...».

# Кредиты (основная страница)

## Как внести онлайн-платеж?

Для внесения онлайн-платежа по кредиту Вам необходимо на странице «Кредиты» нажать на кнопку «Внести платеж».

Кредитный договор № <b>Действующий</b>	(Закладная №)	<b>Внести платеж</b>
Ближайший платеж по кредиту 28.02.2022 <small>Средства для оплаты кредита должны быть зачислены на счет ДОМ.РФ не позднее этой даты. Рекомендуем производить оплату не менее чем за 3 рабочих дня до этой даты</small>	<b>25 920,00 ₺</b> <small>Сумма предстоящего платежа по кредиту, включая сумму просроченной задолженности (в случае ее наличия)</small>	
На Вашем счете <b>0,00 ₺</b> <small>Данные о состоянии счета поступают в Личный кабинет заемщика в течение 2 рабочих дней после зачисления на счет кредитора</small>		
Остаток основного долга: 1 070 203,01 из 1 999 000,00 ₺ Срок погашения кредита: 01.12.2025	Процентная ставка: 9,50% Размер ежемесячного платежа: 25 920,00 ₺	
<b>Внесение планового платежа</b>	<b>Досрочное погашение</b>	<b>Реквизиты для оплаты</b>

Откроется страница «Внесение планового платежа по договору» с указанной по умолчанию, суммой платежа, необходимой для внесения.

Вы можете изменить сумму платежа при необходимости.

Для продолжения оплаты необходимо нажать на кнопку «Оплатить».

Внесение планового платежа по договору №	
Сумма платежа 25920	Сумма следующего планового платежа <b>25 920,00</b>
<b>Оплатить</b>	
<small>Во избежание просрочки рекомендуем вносить платеж по кредиту не позднее, чем за три рабочих дня до плановой даты внесения очередного или досрочного платежа.</small>	

На странице подтверждения платежа нужно выбрать **новую** или ранее **сохраненную карту** (при наличии) и нажать на кнопку «Перейти к оплате». Для сохранения новой карты Вы можете отметить чек-бокс «Сохранить карту» перед подтверждением платежа.

<b>Подтверждение платежа</b>
Номер закладной
Назначение платежа <b>Погашение обязательств по закладной №</b>
Сумма платежа <b>25 920,00</b>
Выберите «Новая карта» или ранее сохраненную карту
Новая карта
<input checked="" type="checkbox"/> Сохранить карту
<b>Перейти к оплате</b>

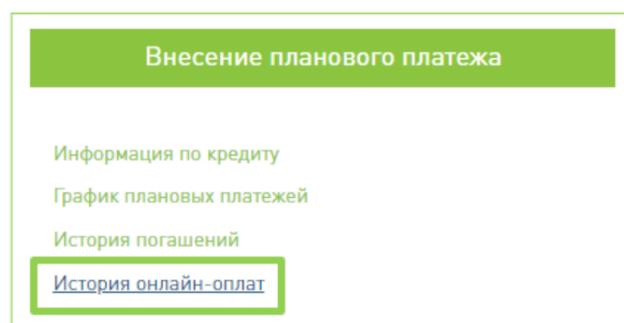
После откроется страница сайта оплаты, на которой необходимо завершить оплату.

Результат внесения онлайн-платежа будет отражен в **истории онлайн-оплат**.

# Кредиты (основная страница)

## Как просмотреть историю онлайн-оплат?

Для просмотра истории онлайн-оплат по кредиту Вам необходимо на странице «Кредиты» перейти по ссылке «[История онлайн-оплат](#)».



Как и в случае с [графиком плановых платежей](#) и [историей погашений](#), историю онлайн-оплат Вы можете отфильтровать по необходимому диапазону дат. Используйте для этого кнопку «[Показать](#)».

Для возврата к полной истории онлайн-оплат, необходимо [очистить поля фильтрации](#) и нажать на кнопку «[Показать](#)».

Для онлайн-платежей в статусе «[Исполнено](#)» Вы можете скачать квитанцию об оплате, нажав по ссылке «[Квитанция](#)».

История онлайн-оплат по кредитному договору №

Дата с: 03.06.2011      Дата по: 30.06.2022      [Показать](#)

Дата и время операции	Сумма	Назначение платежа	Состояние	
30.06.2022 23.23.30	25 920,00	Погашение обязательств по закладной №2328800463078 Быстролетов Александр Дмитриевич	Исполнено	<a href="#">Квитанция</a>
30.06.2022 14.04.00	25 920,00	Погашение обязательств по закладной №2328800463078 Быстролетов Александр Дмитриевич	Оплата не завершена	
29.06.2022 16.35.41	25 920,00	Погашение обязательств по закладной №2328800463078 Быстролетов Александр Дмитриевич	Оплата не завершена	
28.06.2022 09.25.11	25 920,00	Погашение обязательств по закладной №2328800463078 Быстролетов Александр Дмитриевич	Оплата не завершена	



Если сформированная квитанция у Вас не открывается — необходимо установить Acrobat Reader.

# Договоры страхования

## Как просмотреть информацию о договоре страхования, узнать дату и сумму ближайшего страхового взноса?

Для просмотра информации о Ваших договорах страхования Вам необходимо перейти на страницу «[Договоры страхования](#)», которая содержит краткую информацию о договорах, дату и сумму ближайшего страхового взноса. Также, со страницы «Договоры страхования» Вы можете просмотреть [график страховых взносов](#) и перейти к формированию [уведомления об оплате страховых взносов](#).

Кредиты
**Договоры страхования**
Обращения
Сообщения
Профиль

**Уважаемый заемщик,** напоминаем Вам, что в соответствии с условиями заключенного Вами кредитного договора (договора займа) обязанность по предоставлению кредитору документов, подтверждающих оплату страхового взноса по договору страхования закреплена за заемщиком. По факту оплаты очередного страхового взноса, просим Вас проинформировать об этом кредитора путем создания обращения «Уведомление об оплате страхового взноса».

**Кредитный договор №** (Закладная №)

Комбинированный договор страхования

Договор № с 17.07.2014 по 30.06.2028  
Страховая компания: Страховое акционерное общество "ВСК"

**Ближайший страховой платеж** 17.07.2022

Вам необходимо обратиться в страховую компанию с целью оплаты страхового взноса не позднее этой даты

**1 039,24 ₽**

Сумма предстоящего страхового платежа

График страховых платежей

Уведомление об оплате страхового взноса

## Как просмотреть график страховых взносов?

Для просмотра графика страховых взносов Вам необходимо на странице «[Договоры страхования](#)» нажать на кнопку «[График страховых платежей](#)».

**Кредитный договор №**

**(Закладная №)**

Страхование имущества

Договор № с 03.06.2012 по 30.09.2022  
Страховая компания: Страховое акционерное общество "ВСК"

График страховых платежей

Уведомление об оплате страхового взноса

Со страницы графика страховых взносов, Вы можете перейти к [внесению планового платежа](#) и [истории погашений](#).

**График страховых взносов по договору №**

Дата начала периода	Дата окончания периода	Плановая дата оплаты взноса	Плановая сумма взноса	Фактическая дата оплаты взноса	Фактическая сумма взноса
04.06.2012	03.06.2013	03.06.2012	3 276,16	03.06.2012	3 276,16
04.06.2013	03.06.2014	03.06.2013	3 260,96	03.05.2013	3 260,96
04.06.2014	03.06.2015	03.06.2014	2 361,06	03.06.2014	2 361,06

Внесение планового платежа

История погашений

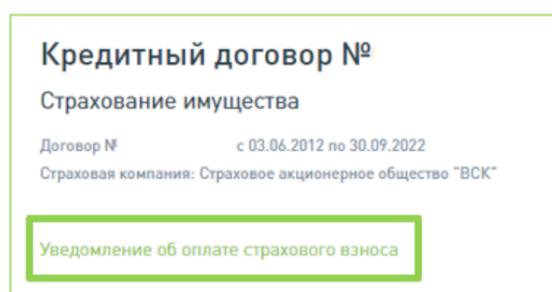


Информация о договорах страхования актуализируется Агентом по сопровождению согласно полученным от страховой компании или заемщика документам. Если Вы видите, что отображаемая в Системе информация неактуальна, обратитесь к Вашему Агенту по сопровождению.

# Договоры страхования

## Как сформировать уведомление об оплате страхового взноса?

Если Вы хотите направить уведомление кредитору об оплате страхового взноса, необходимо нажать на ссылку [«Уведомление об оплате страхового взноса»](#) на странице «Договоры страхования».



На странице формирования уведомления об оплате страхового взноса необходимо заполнить / отредактировать (при необходимости) следующие поля:

- Договор страхования;
- Дата оплаты страхового взноса;
- Сумма страхового взноса;
- Текст обращения.

**Уведомление об оплате страхового взноса**  
После отправки обращения - информация об оплате страхового взноса и документ, подтверждающий оплату будут переданы в «ДОМ.РФ», после чего информация об оплате страхового взноса (за определенный (текущий) период страхования) будет отражена в графике страховых взносов.

Номер закладной  
2328800463078

Договор страхования

Дата оплаты страхового взноса

Сумма страхового взноса

Текст обращения

В блоке [«Приложенные документы»](#) необходимо прикрепить к уведомлению документ об оплате.

**Приложенные документы**  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpg, jpeg размером до 10Мб каждый

(Файл не выбран)

К обращению должны быть приложены следующие документы (тип прикрепляемого документа необходимо выбрать из выпадающего списка при добавлении документа):

- Квитанция

Для этого необходимо:

- 1) Выбрать тип документа из выпадающего списка;
- 2) Нажать на кнопку [«Выбрать файл»](#);
- 3) В открывшемся стандартном диалоговом окне выбора файла выбрать необходимый документ требуемого формата, нажать на кнопку [«Открыть»](#);
- 4) На странице формирования уведомления нажать на кнопку [«Добавить»](#).

# Договоры страхования

Добавленный документ будет прикреплен к уведомлению. При необходимости, Вы можете удалить его, нажав на пиктограмму  и выбрать другой документ.

**Уведомление об оплате страхового взноса**

После отправки обращения - информация об оплате страхового взноса и документ, подтверждающий оплату будут переданы в «ДОМ.РФ», после чего информация об оплате страхового взноса (за определенный (текущий) период страхования) будет отражена в графике страховых взносов.

Номер обращения: 2312608 К обращению прикреплены следующие файлы

Автор обращения: Создано клиентом 01.07.2022 receipt (1).pdf [Квитанция]



Нажмите на кнопку «**Отправить**». Если все сделано правильно, появится окно с сообщением об отправке запроса и откроется страница «**Обращения**» с зарегистрированным на ней обращением по отправленному уведомлению в статусе «**Принято**».

Отправить
Сохранить черновик
Удалить
Вернуться

На шаге формирования уведомления есть возможность **сохранить черновик** и вернуться к заполнению позже. Для сохранения черновика уведомления необходимо нажать на кнопку «**Сохранить черновик**».

Сохраненный черновик уведомления также отображается на странице «Обращения» в статусе «**Сохранено**».

Кредиты		Договоры страхования		Обращения		Сообщения		Профиль	
Номер	Автор обращения	Дата создания	Плановая дата завершения	Тип обращения	Статус	Дата обновления статуса			
2312614	Создано клиентом	04.07.22 13:30	14.07.22	Уведомление об оплате страхового взноса	Сохранено	04.07.22 14:30			
2312613	Создано клиентом	04.07.22 13:30	14.07.22	Уведомление об оплате страхового взноса	Принято	04.07.22 14:30			

# Обращения

В Системе Вы можете сформировать и другие справки, а также обращения / заявления по различным тематикам.

Для этого необходимо перейти по ссылке «Создать» на странице «Обращения».

Откроется страница «**Подача заявления по кредитному договору № ...**» с перечнем доступных для формирования справок/обращений/заявлений по следующим тематикам:

- Досрочное погашение;
- Получение справки;
- Программы поддержки;
- Предмет ипотеки;
- Ипотечные обязательства;
- Ипотечное страхование;
- Урегулирование проблемной задолженности;
- Оформить обращение;
- Контактные данные;
- Работа с «Личным кабинетом»;
- Бланки заявлений.

 Заявление на получение закладной доступно только при условии полного исполнения обязательств заемщиком.

Со страницы «**Подача заявления по кредитному договору № ...**», Вы можете перейти к **внесению планового платежа**, **графику плановых платежей** и **истории погашений**.

## Подача заявления по кредитному договору

Действующий

### Досрочное погашение

- Заявление на подключение опции Автодосрочка

### Получение справки

- Справка в СФР
- Справка в ФНС
- Справка в иное кредитное учреждение в целях рефинансирования ипотечного займа
- Справка о наличии счетов и иной информации, необходимой для предоставления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера

### Ипотечные обязательства

- Заявление на внесение изменений в документы кредитного дела
- Заявление на прекращение ипотеки при полном исполнении денежного обязательства

### Оформить обращение

- Жалоба (без финансового требования)
- Претензия (финансовое требование)
- Иной вопрос
- Заявление на возврат сверхпланового платежа

### Урегулирование проблемной задолженности

- Заявление на корректировку штрафных санкций (пленей)
- Заявление на урегулирование проблемной задолженности

### Программы поддержки

- Ипотечные каникулы
- Мобилизационные каникулы
- Государственная программа поддержки семей с детьми. Общая информация по программе
- Распоряжение средствами материнского (семейного) капитала

### Предмет ипотеки

- Заявление на замену предмета ипотеки
- Заявление на самостоятельную реализацию заложенного имущества
- Заявление на перепланировку и/или переустройство предмета ипотеки
- Заявление на перевод предмета ипотеки в нежилой фонд
- Заявление на вселение и регистрацию новых жильцов в предмете ипотеки
- Сдача в аренду предмета ипотеки

### Ипотечное страхование

- Уведомление об оплате страхового взноса
- Уведомление о заключении нового ДС / Уведомление о заключении доп. соглашения к ДС
- Заявление на замену страховой компании
- Заявление с просьбой о направлении суммы страховой выплаты на восстановление предмета ипотеки после нанесенного ему повреждения (по имущественному страхованию)
- Заявления с просьбой отменить обязательства по страхованию жизни и трудоспособности (личное страхование) с одновременным повышением процентной ставки
- Уведомление о наступлении страхового случая

### Контактные и личные данные

- Изменение контактных данных
- Изменение паспортных данных

### Работа с "Личным кабинетом"

- Обратиться в службу технической поддержки
- Предложения по улучшению качества обслуживания

### Бланки заявлений

- Пустой бланк заявления
- Бланк заявления для возврата сверхпланового платежа
- Бланк заявления об отказе заемщика от получения (возврата) переплаты
- Бланк заявления на досрочное погашение

Внесение планового платежа

График плановых платежей

История погашений

# Обращения

## Где найти информацию о направленном обращении?

Страница «Обращения» содержит список всех поданных Вами обращений. Для упрощения поиска необходимого обращения Вы можете указать диапазон дат направления обращений в полях фильтрации и нажать на кнопку «Показать». Полный функционал работы с обращениями доступен только при условии наличия **Согласия на обработку персональных данных**.

Для возврата к полному списку обращений, необходимо **очистить поля фильтрации** и нажать на кнопку «Показать».

Номер	Дата	Тип обращения	Статус	Дата обновления статуса
695184	02.03.18 18:30	Заявление на досрочное погашение	График платежей изменен	02.03.18 18:42
695137	02.03.18 18:21	Заявление на досрочное погашение	Отменено	02.03.18 18:27
653248	05.02.18 10:20	Заявление на досрочное погашение	График платежей изменен	05.02.18 11:07

При нажатии по строке обращения Вы попадете в карточку обращения, которая содержит полную информацию по Вашему обращению. Также в перечне отображаются обращения, при необходимости созданные **Агентами по сопровождению**. Сроки обработки и статус таких обращений также отображается в данной таблице.

Если обращение находится в статусе «Принято», его можно аннулировать, нажав по кнопке «Отозвать».

Дата обновления статуса	Статус	Примечание
01.07.22 16:03	Принято	
01.07.22 15:59	Сохранено	

## Как сформировать новое обращение?

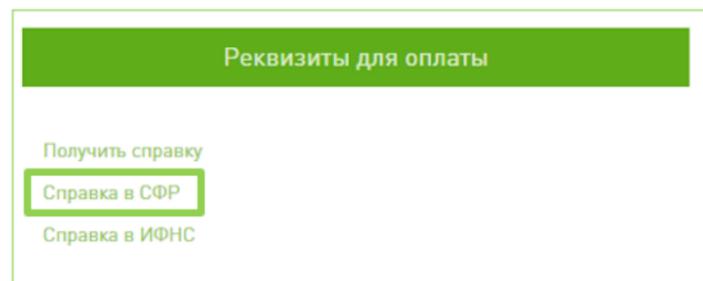
Для формирования нового обращения необходимо нажать на кнопку «Создать» на странице «Обращения».

Откроется страница «**Подача заявления по кредитному договору № ...**» с перечнем доступных для формирования обращений/ справок /заявлений по различным тематикам (см. раздел «Получение справок»).

# Обращения

## Справка в Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (СФР)

Для заказа справки в СФР Вам необходимо на странице «Кредиты» перейти по ссылке «[Справка в СФР](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.



Поле «[Номер закладной](#)» должно быть заполнено. При наличии у Вас более чем одного кредитного договора, номер закладной необходимо выбрать из выпадающего списка.

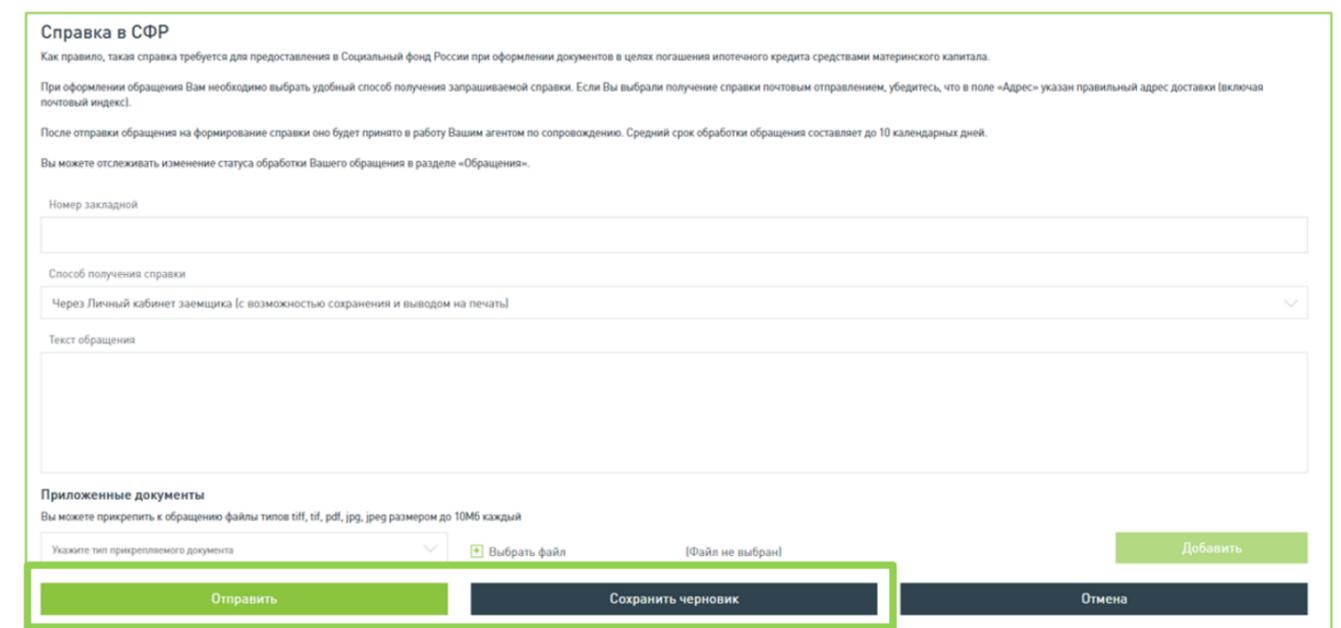
Значение в поле «[Способ получения справки](#)» необходимо выбрать из списка предложенных вариантов:

- ① Через Личный кабинет заемщика (с возможностью сохранения и выводом на печать);
- ② Почтой России – в данном случае справка будет опрарвлена Вам по адресу, указанному в качестве адреса для корреспонденции в Вашем профиле.

 Рекомендуем осуществить проверку корректности данных в поле «Адрес для корреспонденции» в Вашем профиле.

В поле «[Текст обращения](#)» Вы можете указать любую дополнительную информацию.

Блок «[Приложенные документы](#)» предназначен для прикрепления скан-копий документов, которые имеют отношение к Вашему запросу, например, запрос СФР на предоставление данной справки.



# Обращения

Далее необходимо нажать на кнопку «**Сохранить**», после чего вы увидите, что Вашему обращению присвоен номер в поле «Номер обращения».

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «**Отправить**». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

Затем Ваше заявление примет статус «Принято» и будет направлено в обработку.

Как только обработка будет завершена, его статус изменится на «Обработка завершена (справка направлена посредством Личного кабинета заемщика / справка направлена Почтой России)».

Изменение статуса заявления Вы можете отследить на странице «Обращения».

При наличии в Вашем Профиле данных в поле «E-mail» и подписки на уведомления «Оповещение об изменении статуса обращения» об изменении статуса заявления Вы узнаете из сообщения, направленного Вам на адрес электронной почты.

**Профиль пользователя**

**Контактные данные**

Мобильный телефон

Адрес электронной почты

СНИЛС

Адрес проживания

Адрес регистрации

Адрес для корреспонденции

Изменить контактные данные

Изменить паспортные данные

Изменить пароль

**Подписка на уведомления**

Оповещения об авторизации

Оповещать по СМС

Оповещения об изменении данных профиля

Оповещать по СМС  Оповещать по электронной почте

Оповещения об изменении статуса обращения

Оповещать по СМС  Оповещать по электронной почте

Оповещение о наличии нового персонального сообщения

Оповещать по СМС

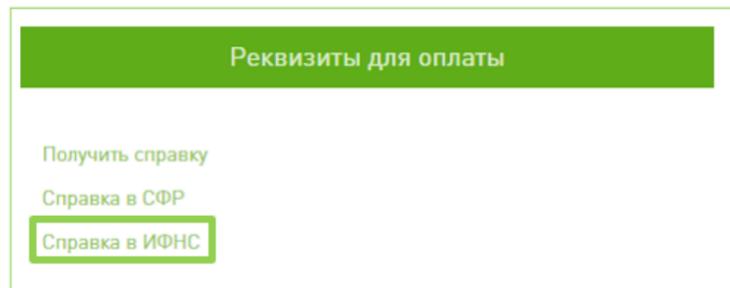
Сохранить

Отмена

# Обращения

## Справка о сумме уплаченных процентов для предоставления в Федеральную Налоговую Службу (ФНС)

Для заказа справки в ФНС Вам необходимо на странице «Кредиты» перейти по ссылке «[Справка в ФНС](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.



Поле «[Номер закладной](#)» должно быть заполнено. При наличии у Вас более чем одного кредитного договора, номер закладной необходимо выбрать из выпадающего списка.

Значение в поле «[Способ получения справки](#)» необходимо выбрать из списка предложенных вариантов:

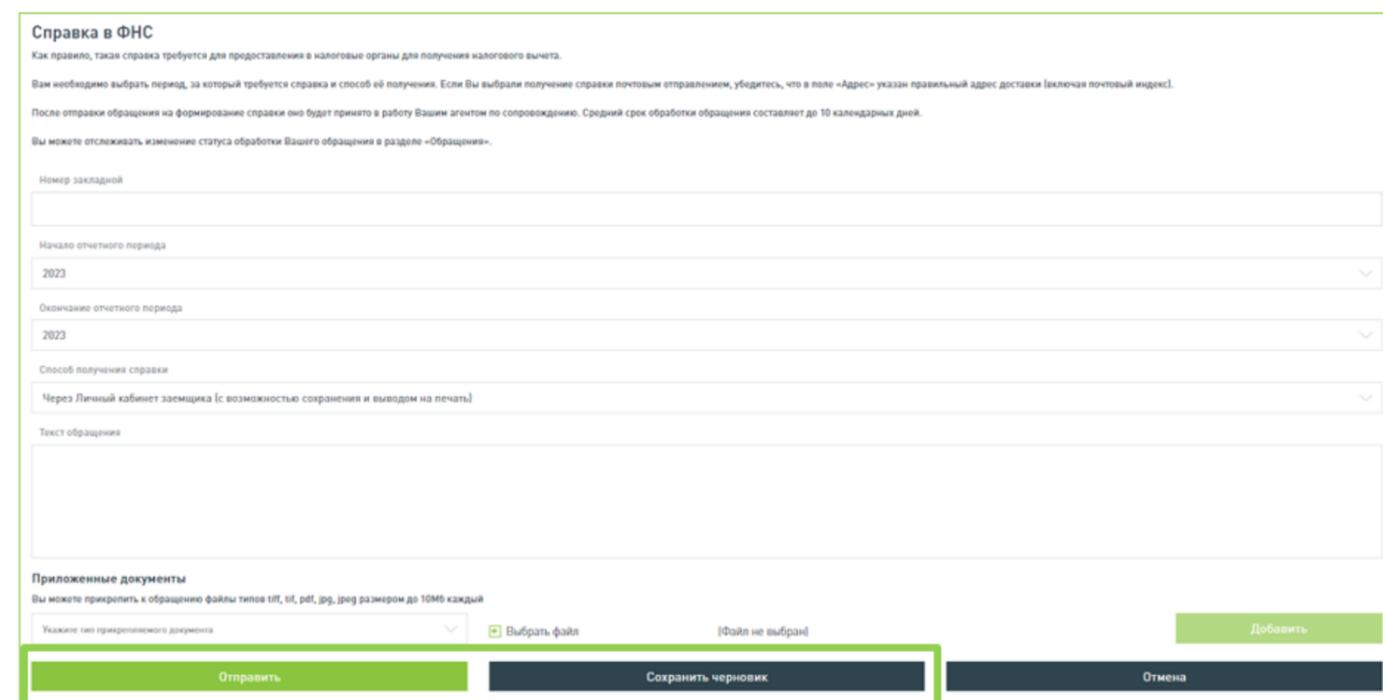
- ① Через Личный кабинет заемщика (с возможностью сохранения и выводом на печать);
- ② Почтой России – в данном случае справка будет оповлена Вам по адресу, указанному в качестве адреса для корреспонденции в Вашем профиле.



Рекомендуем осуществить проверку корректности данных в поле «Адрес для корреспонденции» в Вашем профиле.

Поля «[Начало отчетного периода](#)» и «[Окончание отчетного периода](#)» предполагают выбор периода, за который Вам необходимы данные. В поле «[Текст обращения](#)» Вы можете указать любую дополнительную информацию.

Блок «[Приложенные документы](#)» предназначен для прикрепления скан-копий документов, которые имеют отношение к Вашему запросу.



# Обращения

---

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «**Отправить**». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

Затем Ваше заявление примет статус «Принято» и будет направлено в обработку.

Как только обработка будет завершена, его статус изменится на «Обработка завершена (справка направлена посредством Личного кабинета заемщика / справка направлена Почтой России)».

Изменение статуса заявления Вы можете отследить на странице «Обращения».

---

# Обращения

## Справка в иное кредитное учреждение в целях рефинансирования ипотечного займа

Для заказа данной справки Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Справка в иное кредитное учреждение в целях рефинансирования ипотечного займа](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Справка в иное кредитное учреждение в целях рефинансирования ипотечного займа**

При оформлении обращения Вам необходимо выбрать удобный способ получения запрашиваемой справки. Если Вы выбрали получение справки почтовым отправлением, убедитесь, что в поле «Адрес» указан правильный адрес доставки (включая почтовый индекс).

После отправки обращения на формирование справки оно будет принято в работу Вашим агентом по сопровождению. Средний срок обработки обращения составляет до 10 календарных дней.

Вы можете отслеживать изменение статуса обработки Вашего обращения в разделе «Обращения».

Номер закладной  
6392200000345

Способ получения справки  
Через Личный кабинет заемщика (с возможностью сохранения и выводом на печать)

Текст обращения

Приложенные документы  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpg, jpeg размером до 10Мб каждый

Укажите тип прикрепляемого документа | Выбрать файл (Файл не выбран) | Добавить

Отправить | Сохранить черновик | Отмена

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Для поля «[Способ получения справки](#)» осуществляется выбор из двух значений: «[Через Личный кабинет заемщика](#)» и «[Почтой России](#)».

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Справка о наличии счетов и иной информации, необходимой для предоставления гражданам сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера

Для заказа данной справки в Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «Справка о наличии счетов и иной информации, необходимой для предоставления гражданам сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

Поле «**Номер закладной**» формируется автоматически по данным заемщика.

Поле «**Дата, на которую необходимо подготовить справку**» заполняется заемщиком в формате ввода даты и/или выбора в календаре.

Для поля «**Способ получения справки**» осуществляется выбор из двух значений: «**Через Личный кабинет заемщика**» и «**Почтой России**».

Поле «**Текст обращения**» заполняется заемщиком в свободной форме.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «**Отправить**». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

**Справка о наличии счетов и иной информации, необходимой для предоставления гражданам сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера**

Справка о наличии счетов и иной информации, необходимая для предоставления гражданам сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, предоставляется кредитной организацией и некредитной финансовой организацией по единой форме, установленной приложением 1 к Указанию Центрального Банка Российской Федерации от 14 апреля 2020 г. N 5440-У.

При оформлении обращения Вам необходимо указать отчетную дату, на которую подготовить справку. Можно выбрать первое число прошедших месяцев либо 31.12.xxxx прошедшего года.

Обращаем Ваше внимание, что ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "МУЛЬТИОРИГИНАТОРНЫЙ ИПОТЕЧНЫЙ АГЕНТ 1" не является кредитной организацией, не осуществляет деятельность, связанную с привлечением денежных средств физических лиц во вклады, открытием и ведением банковских счетов, куплей-продажей иностранной валюты, в связи с чем разделы с 1 по 3, а также п.4.2 справки не будут заполнены.

Если на отчетную дату размер срочных обязательств финансового характера будет меньше 500 000 рублей, в п. 4.1. справки также будут стоять прочерки.

После отправки обращения на формирование справки оно будет принято в работу Вашим агентом по сопровождению. Срок обработки обращения составляет 4 рабочих дня.

Вы можете отслеживать изменение статуса обработки Вашего обращения в разделе «Обращения».

Номер закладной  
6392200000345

Дата, на которую необходимо подготовить справку

Способ получения справки  
Через Личный кабинет заемщика [с возможностью сохранения и выводом на печать]

Текст обращения

**Отправить**   **Сохранить черновик**   **Отмена**

# Обращения

## Заявление на внесение изменений в документы кредитного дела

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Заявление на внесение изменений в документы кредитного дела](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Заявление на внесение изменений в документы кредитного дела**

Внесение изменений в документы кредитного дела может потребоваться в самых различных случаях (к примеру, при переоформлении ипотечных прав и обязанностей умершего заемщика на его наследников, для выполнения требований при получении субсидий, в целях исправления допущенных при оформлении ипотечного кредита ошибок и опечаток в документах и т.д.).

**ВНИМАНИЕ!** Смена фамилии, места жительства или регистрации, не является причиной для внесения изменений в документы кредитного дела. Об этих фактах необходимо просто уведомить Вашего агента по сопровождению

Для оперативной и корректной обработки Вашего обращения Вам необходимо указать причину обращения, максимально подробно описать ситуацию в поле «Текст обращения», а также приложить сканированные копии всех обязательных документов, выбрав необходимые типы документов из имеющегося списка. Размер каждого прикрепляемого файла не может превышать 2 Мб.

Рекомендуем Вам контролировать изменение статуса обработки обращения в разделе «Обращения», поскольку АО «ДОМ.РФ» для принятия решения могут потребоваться дополнительные документы или информация.

Номер закладной

Причина обращения

Текст обращения

**Приложенные документы**  
 Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpeg размером до 10Мб каждый

Укажите тип прикрепляемого документа   (Файл не выбран)

К обращению должны быть приложены следующие документы (тип прикрепляемого документа необходимо выбрать из выпадающего списка при добавлении документа):

- Документ, на основании которого требуется внесение изменений в кредитный договор
- Документы, удостоверяющие личности залогодателя/должников



К обращению должен быть прикреплен «Документ, на основании которого требуется внесение изменений в кредитный договор» и «Документы, удостоверяющие личности залогодателей/должников».

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Для поля «[Причина обращения](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

Далее прикладывает документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

# Обращения

## Заявление на корректировку штрафных санкций (пеней)

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Заявление на корректировку штрафных санкций \(пеней\)](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Заявление на корректировку штрафных санкций (пеней)**

Корректировка суммы начисленных штрафных санкций (пеней) за просроченные платежи осуществляется кредитором (займодатцем) с целью поддержки своих заемщиков, оказавшихся в сложной финансовой ситуации. Обязательными минимально необходимыми условиями для такой корректировки является отсутствие судебного разбирательства по взысканию остатка ипотечной задолженности/обращению взыскания на заложенное недвижимое имущество, а также предварительное полное погашение заемщиком просроченной задолженности по основному долгу и начисленным процентам.

Решение о возможности осуществления корректировки в каждом конкретном случае принимается кредитором (займодатцем) самостоятельно.

Для оперативного и корректного рассмотрения Вашего обращения укажите причину допущения просрочки платежей, подробно опишите Вашу ситуацию в поле «Текст обращения», а также при необходимости приложите сканированные копии документов. Размер каждого прикрепляемого файла не может превышать 2 Мб.

Рекомендуем Вам контролировать изменение статуса обработки обращения в разделе «Обращения», поскольку АО «ДОМ.РФ» для принятия решения могут потребоваться дополнительные документы или информация.

Номер закладной

Причина образования пеней

Иное

Текст обращения

Приложенные документы

Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpeg размером до 10Мб каждый

Укажите тип прикрепляемого документа

Выбрать файл

[Файл не выбран]

Добавить

Отправить

Сохранить черновик

Отмена

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Для поля «[Причина образования пеней](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Жалоба (без финансового требования)

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Жалоба \(без финансового требования\)](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

The screenshot shows a web form titled "Жалоба (без финансового требования)". It includes a text input for "Номер закладной", a dropdown menu for "Тематика обращения" with the selected option "Бракоразводный процесс/брачный договор", and a large text area for "Текст обращения". Below these is a section for "Приложенные документы" with a file type selector, a "Выбрать файл" button, and a "Добавить" button. At the bottom, there are three buttons: "Отправить" (highlighted with a red box), "Сохранить черновик", and "Отмена".

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Для поля «[Тематика обращения](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Претензия (финансовое требование)

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Претензия \(финансовое требование\)](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Претензия (финансовое требование)**  
Заполните текст обращения, при желании прикрепите файлы. Размер каждого прикрепляемого файла не может превышать 2 Мб.  
Рекомендуем Вам контролировать изменение статуса обработки обращения в разделе «Обращения», поскольку АО «ДОМ.РФ» для принятия решения могут потребоваться дополнительные документы или информация.

Номер закладной  
Тематика обращения  
Бракоразводный процесс/Брачный договор  
Текст обращения

**Приложенные документы**  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpeg размером до 10Мб каждый

Укажите тип прикрепляемого документа | Выбрать файл | (Файл не выбран) | Добавить

Отправить | Сохранить черновик | Отмена

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Для поля «[Тематика обращения](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Иной вопрос

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Иной вопрос](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Иной вопрос**  
Заполните текст обращения, при желании прикрепите файлы.  
Рекомендуем Вам контролировать изменение статуса обработки обращения в разделе «Обращения», поскольку АО «ДОМ.РФ» для принятия решения могут потребоваться дополнительные документы или информация.

Номер закладной  
Тематика обращения  
Бракоразводный процесс/брачный договор  
Текст обращения

**Приложенные документы**  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpeg размером до 10Mb каждый

Укажите тип прикрепляемого документа [Выбрать файл] [Файл не выбран] [Добавить]

[Отправить] [Сохранить черновик] [Отмена]

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Для поля «[Тематика обращения](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Заявление на возврат сверхпланового платежа

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Заявление на возврат сверхпланового платежа](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Заявление на возврат сверхпланового платежа**

**Условия возврата:**

- Заявление подано плательщиком последнего зачисления.
- Реквизиты получателя денежных средств в заявлении принадлежат плательщику. Перевод в пользу третьих лиц не осуществляется.
- Все поля заявления заполнены. Заявление подписано.
- Сумма к возврату соответствует остатку денежных средств. Остаток можно увидеть на вкладке «Кредиты».
- Если перевод был осуществлен с карты, к заявлению должна быть приложена квитанция/справка об операции с указанием ФИО плательщика.

**Бланк заявления на возврат сверхпланового платежа**

Номер закладной

Текст обращения

**Приложенные документы**  
 Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpeg размером до 10Mb каждый

(Файл не выбран)

**К обращению должны быть приложены следующие документы (тип прикрепляемого документа необходимо выбрать из выпадающего списка при добавлении документа):**

- Скан заполненного бланка заявления для возврата сверхпланового платежа
- Квитанция/справка об операции с указанием ФИО плательщика при переводе с карты



К обращению должен быть прикреплен «Скан заполненного бланка заявления для возврата сверхпланового платежа» и «Квитанция/справка об операции с указанием ФИО плательщика при переводе с карты».

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

Далее прикладывает документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

# Обращения

## Ипотечные каникулы

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «**Ипотечные каникулы**». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

Поле «**Номер закладной**» формируется автоматически по данным заемщика.

Для полей «**Кредитный договор расторгнут**», «**Есть решение суда о взыскании долга**», «**Ранее по кредиту предоставлялись Ипотечные каникулы**», «**Предмет ипотеки единственное жилье...**», «**Заемщик является банкротом**», «**Вы зарегистрированы в качестве безработного гражданина, который не имеет заработка, в органах службы занятости в целях поиска работы**», «**Вы являетесь инвалидом 1 или 2 группы**», «**Вы нетрудоспособны более 2 месяцев**», «**Ваш ежемесячный доход...**» и «**У Вас и у солидарных должников увеличилось количество иждивенцев...**» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «**Размер кредита на дату выдачи**» заполняется заемщиком. Поле «**Текст обращения**» заполняется заемщиком в свободной форме.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «**Отправить**». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

### Подать заявление на ипотечные каникулы

**Уважаемый заемщик!**  
 В соответствии с положениями Федерального Закона № 76-ФЗ от 01.05.2019 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком физическим лицом в целом, несостоявшим с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, по требованию заемщика - Вы вправе обратиться к кредитору для рассмотрения вопроса оказания дополнительных мер поддержки с целью снижения финансовой нагрузки при обслуживании кредита/займа (далее — Ипотечные каникулы, программа).

**Обращаем Ваше внимание**  
 Поскольку воспользоваться программой возможно однократно по одному ипотечному договору, рекомендуем заранее принимать решение и использовать эту возможность исключительно в ситуации, когда иные инструменты урегулирования/недопущения образования задолженности не обеспечивают ожидаемый Вами результат.  
 В рамках Ипотечных каникул, при соответствии критериям программы, Вы вправе воспользоваться льготным периодом на срок до 6 (шести) месяцев с приостановлением оплаты платежей (размер платежа в льготный период будет составлять 0 рублей) либо со снижением размера платежа.

**Обязательные условия предоставления Ипотечных каникул:**

- Сумма кредита (займа) на момент выдачи не превышает 15 млн. рублей.
- Объект недвижимости является единственным пригодным для постоянного проживания для Вас и солидарных должников (при наличии иных заемщиков). При этом не учитываются иные объекты, находящиеся в общей собственности, если соразмерная доле заемщика площадь помещения не превышает установленную норму предоставления площади жилого помещения.
- Кредитный договор (договор займа), по которому запрашиваются Ипотечные каникулы, является действующим и не был расторгнут. По кредитному договору (договору займа) не вынесено решение суда о взыскании задолженности и обращении взыскания на объект недвижимости.
- Ранее по кредитному договору (договору займа) не предоставлялись ипотечные каникулы в рамках положений Федерального закона от 1 мая 2019 г. № 76-ФЗ.
- Вы не признаны банкротом.
- Вы находитесь в трудной жизненной ситуации.

Требование о предоставлении Ипотечных каникул должно быть подписано всеми заемщиками (солидарными должниками), содержать информацию об обстоятельствах трудной жизненной ситуации и указание на приостановление исполнения обязательств или указание на размер платежей, уполномоченный в течение льготного периода.

Перечень документов, которые необходимо предоставить сервисному агенту для получения Ипотечных каникул:

- Требование заемщика/солидарных должников (данную форму возможно заполнить в офисе сервисного агента).
- Выписку из Единого государственного реестра недвижимости о правах отдельного лица на имеющиеся объекты недвижимости на Вас и солидарных должников (при наличии иных заемщиков).
- Согласие (согласие) Залогодателя (Залогодателя), являющегося (являющихся) третьим (третьими) лицом (лицами) (при их наличии), на изменение условий Кредитного договора (договора займа) и Закладной.
- Документы, подтверждающие нахождение в трудной жизненной ситуации.
- Паспорт гражданина РФ.

Документы необходимо подать в офис сервисного агента.  
 Период подачи документов - сервисному агенту (АО «Банк ДОМ.РФ»), предлагаем Вам пройти [электронную](#) оценку на соответствие основным условиям программы.

Номер закладной  
6392200000345

Кредитный договор расторгнут

Есть решение суда о взыскании долга

Размер кредита на дату выдачи

Ранее по кредиту предоставлялись Ипотечные каникулы

Предмет ипотеки единственное жилье, оценивается по всем ЗАЕМЩИКАМ (СОЛИДАРНЫМ ДОЛЖНИКАМ). При этом не учитываются иные объекты, находящиеся в общей собственности, если соразмерная доле заемщика площадь помещения не превышает установленную норму предоставления площади жилого помещения.

Заемщик является банкротом

**Трудная жизненная ситуация**

Вы зарегистрированы в качестве безработного гражданина, который не имеет заработка, в органах службы занятости в целях поиска работы

Вы являетесь инвалидом 1 или 2 группы

Вы нетрудоспособны более 2 месяцев

Ваш ежемесячный доход/ доход солидарных должников по кредиту/займу (при наличии иных заемщиков) за последние 2 месяца снизился на 30% и более относительно ежемесячного дохода за последний год. При этом размер платежа превышает 50% от ежемесячного дохода за последние 2 месяца.

У Вас и у солидарных должников (при наличии иных заемщиков) увеличилось количество иждивенцев. При этом Ваш ежемесячный доход/ доход солидарных должников по кредиту/займу (при наличии иных заемщиков) за последние 2 месяца снизился на 20% и более относительно ежемесячного дохода за последний год, а также размер платежа превышает 40% от ежемесячного дохода за последние 2 месяца.

Текст обращения

# Обращения

## Государственная программа поддержки семей с детьми. Общая информация по программе

Для ознакомления информации по данному разделу Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке [«Государственная программа поддержки семей с детьми. Общая информация по программе»](#). После этого на Вашем экране будет представлена справочная информация.

### Уважаемый заемщик!

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 07.09.2019 N 1170 «Об утверждении Правил предоставления субсидий акционерному обществу «ДОМ.РФ» на возмещение недополученных доходов и затрат в связи с реализацией мер государственной поддержки семей, имеющих детей, в целях создания условий для погашения обязательств по ипотечным жилищным кредитам (займам) и Положения о реализации мер государственной поддержки семей, имеющих детей, в целях создания условий для погашения обязательств по ипотечным жилищным кредитам (займам)» граждане Российской Федерации вправе воспользоваться мерами поддержки при рождении (в период с 1 января 2019 года по 31 декабря 2022 года) третьего или последующих детей для полной или частичной погашения задолженности по ипотечному кредиту (займу) в размере не более 450 тыс. рублей.

### Категории граждан, которые могут получить государственную поддержку

Право на получение государственной поддержки может возникнуть у матери или отца, являющихся заемщиками по ипотечному жилищному кредиту (займу), у которых в период с 1 января 2019 года по 31 декабря 2022 года родился третий ребенок или последующие дети. Для целей получения государственной поддержки заведомо и его дети должны быть гражданами Российской Федерации, при этом не учитываются дети, в отношении которых гражданами был лишен родительский права или в отношении которых было отменено усыновление.

### Размер поддержки

Не более 450 тыс. рублей.

Денежные средства направляются на погашение задолженности по основному долгу, а в случае, если она меньше 450 тыс. рублей, оставшаяся часть суммы может быть направлена на погашение процентов.

### Основные этапы

#### Этап 1: Оформление заявления и обращение в офис сервисного агента АО «ДОМ.РФ» с комплектом документов.

Для получения государственной поддержки при рождении в период после 01.01.2019 третьего ребенка или последующих детей необходимо, начиная с 25.09.2019 обратиться к сервисному агенту (АО «ДОМ.РФ») с заявлением на имя кредитора и [комплексом подтверждающих документов](#).

При оформлении заявления возможно определить один из вариантов изменения графика платежей в случае получения государственной поддержки:

- перерасчет (уменьшение) размера ежемесячного платежа;
- перерасчет (уменьшение) окончательного срока возврата кредита (займа) без изменения текущего размера ежемесячного платежа.

Обязательно предоставление согласия на обработку персональных данных [по форме ДОМ.РФ](#). Кроме того, копии документов, подтверждающих материнство (отцовство) заемщика в отношении детей должны быть заверены нотариально.

#### Этап 2: Проверка кредитором (займодавцем) документов и принятие решения.

Проверка предоставленных Вами документов на соответствие установленным Постановлением Правительства РФ от 07.09.2019 N 1170 требованиям и принятие решения.

#### Этап 3: Перечисление денежных средств (в случае принятия положительного решения по заявлению).

При положительном завершении необходимых проверок АО «ДОМ.РФ» осуществляет перечисление денежных средств в счет погашения части задолженности по кредиту (займу) и погашение самой задолженности.

### Документы, которые необходимо предоставить для участия в программе

- [Перечень документов](#)
- [Согласие на обработку персональных данных](#)

Уважаемый заемщик, при наличии дополнительных вопросов реализации мер государственной поддержки Вы можете обратиться в офис сервисного агента (АО «ДОМ.РФ») либо по телефону 8-800-700-29-22 (звонок по России бесплатный).

Кроме того, за дополнительными разъяснениями Вы всегда можете обратиться в Консультационный центр АО «ДОМ.РФ» по номеру горячей линии 8-800-775-11-22 (звонок по России бесплатный).

[Вернуться](#)

# Обращения

## Распоряжение средствами материнского (семейного) капитала

### 1 Обращение в банк

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Распоряжение средствами материнского \(семейного\) капитала](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Заявление о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала**

Порядок и этапы подачи Заявочным документом на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала (далее – МСК) и сроки рассмотрения документов кредитором и Территориальным органом Социального фонда России (далее – СФР).

Обращаем внимание, что решение об удовлетворении (отказе в удовлетворении) заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала принимается территориальными органами Социального фонда России в соответствии и в сроки, установленные Федеральным законом от 29.12.2006г. №256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» и Правилами направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2007г. № 962.

Обработка заявления проводится в два этапа:

**Этап 1. Проверка права (отсутствия права) на распоряжение средствами МСК лиц, имеющих государственный сертификат МСК (далее – Этап 1).**

**В рамках Этапа 1:**

1. Заявщик оформляет настоящее обращение и в обязательном порядке прикрепляет к нему следующие документы:
  - Согласие на обработку персональных данных СФР, оформленное от лица владельца сертификата МСК.
  - Заявление на частично досрочное погашение кредита (займа) за счет средств МСК.
  - Сертификат на получение средств МСК.
  - СНИЛС владельца сертификата МСК.
2. Кредитор по факту получения документов проверяет их и направляет в СФР.
3. СФР по факту проверки документов информирует кредитора о наличии (отсутствии) права.
4. По факту получения информации о наличии (отсутствии) права кредитор информирует Заявщика посредством Личного кабинета заемщика.
5. Сроки проверки документов СФР установлены нормами действующего Законодательства РФ.
6. Кредитор направляет документы в СФР в течение 3 рабочих дней с даты следующей за датой их получения от Заявщика посредством Личного кабинета заемщика.
7. Узнать статус рассмотрения документов СФР по Этапу 1 Заявщик может в разделе «Обращения».

**Этап 2. Подача заявления на распоряжение средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала (далее – Этап 2).**

1. По факту получения от СФР информации о праве (отсутствии права) на получение средств МСК кредитор проинформирует Вас дополнительно путем отправки через Личный кабинет заемщика сообщения «Право на МСК подтверждено СФР» или «Право на МСК не подтверждено СФР».
2. В случае получения сообщения «Право на МСК подтверждено СФР», Вам необходимо будет зайти в ранее направленное обращение (в разделе «Обращения») и прикрепить к нему следующие документы:
  - Заявление на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала.
  - Сведения к заявлению на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала.

Обращаем внимание, что документы должны быть заполнены в соответствии с образцами: [заявление](#) и [сведения к заявлению](#).

3. По факту получения кредитором документов в рамках Этапа 2, кредитор проводит их проверку в течение 5 рабочих дней с даты следующей за датой получения обращения. При отсутствии замечаний со стороны кредитора, документы направляются в СФР.
4. Срок перечисления СФР средств МСК не превышает 15 рабочих дней (10 рабочих дней на рассмотрение заявления и еще 5 рабочих дней на перевод средств), с даты получения заявления на распоряжение.
5. Заявщик может контролировать статус рассмотрения документов в разделе «Обращения».

**Обращаем внимание:**

- в случае наличия просроченной задолженности, она будет погашена за счет средств МСК (за исключением пеней);
- при достаточности средств МСК, кредитором будет проведено полное досрочное погашение (отдельное заявление не требуется).

Номер закладной

**Приложенные документы**  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpg, jpeg размером до 10МБ каждый

[Файл не выбран]

К обращению должны быть приложены следующие документы (тип прикрепляемого документа необходимо выбрать из выпадающего списка при добавлении документа):

- Согласие на обработку персональных данных СФР
- Заявление на частично досрочное погашение кредита (займа) за счет средств МСК
- Сертификат на получение средств МСК
- СНИЛС

Поле «**Номер закладной**» формируется автоматически по данным заемщика.

Далее необходимо прикрепить документы к заявке.



К обращению в обязательном порядке должен быть прикреплены сканы: «Согласия на обработку персональных данных», «Заявления на частично досрочное погашение кредита (займа) за счет средств МСК», «Сертификат на получение средств МСК» и «СНИЛС».

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «**Отправить**». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

### 2 Обратиться в СФР

На данном этапе необходимо подать заявление в СФР, который в течение 30 дней принимает решение о перечислении денежных средств для досрочного погашения ипотечного кредита. К заявлению прилагаются следующие документы:

- паспорт владельца и супруга (супруги) владельца материнского капитала;
- копия ипотечного договора;
- копия свидетельства о браке;
- справка из банка о наличии ипотечного кредита;
- документы, подтверждающие приобретение жилья.

### 3 Подать заявление о досрочном погашении в банк-кредитор

Описано на странице 19 настоящего руководства.

# Обращения

## Заявление на замену предмета ипотеки

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Заявление на замену предмета ипотеки](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Заявление на замену предмета ипотеки**  
АО «ДОМ.РФ» предоставляет согласие на замену предмета только в случае, если жилой дом, в котором расположен предмет залога (квартира) признан аварийным, подлежащим сносу и расселению в новое жилое помещение, предоставляемое местной администрацией взамен существующего. Во всех других случаях замена предмета залога не производится.

Если Вы выбрали получение справки почтовым отправлением, убедитесь, что в поле «Адрес» указан правильный адрес доставки (включая почтовый индекс). Заполните поле «Текст обращения», при необходимости приложите документы. Размер каждого прикрепляемого файла не может превышать 2 Мб.

Рекомендуем Вам контролировать изменение статуса обработки обращения в разделе «Обращения», поскольку АО «ДОМ.РФ» для принятия решения могут потребоваться дополнительные документы или информация.

Номер закладной

Причина замены  
Другое

Требуется официальный ответ  
Нет

Текст обращения

Приложенные документы  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, gif, png, jpeg размером до 10Мб каждый

Укажите тип прикрепляемого документа

Выбрать файл (Файл не выбран) Добавить

К обращению должны быть приложены следующие документы (тип прикрепляемого документа необходимо выбрать из выпадающего списка при добавлении документа):

- Документ, о предоставлении иного жилого помещения взамен аварийного
- Документы, удостоверяющие личности залогодателя/должников
- Отчет об оценке рыночной стоимости нового жилого помещения
- Правоустанавливающие документы на новое жилое помещение
- Решение органов местного самоуправления о признании дома аварийным

Отправить Сохранить черновик Отмена

Далее прикладывает документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.



К обращению должен быть прикреплен «Документ о предоставлении иного жилого помещения взамен аварийного», «Документы, удостоверяющие личности залогодателей/должников», «Отчет об оценке рыночной стоимости нового жилого помещения», «Правоустанавливающие документы на новое жилое помещение» и «Решение органов местного самоуправления о признании дома аварийным».

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Для полей «[Причина замены](#)» и «[Требуется официальный ответ](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

# Обращения

## Заявление на самостоятельную реализацию заложенного имущества

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Заявление на самостоятельную реализацию заложенного имущества](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

### Заявление на самостоятельную реализацию заложенного имущества

Уважаемый заемщик,

в соответствии с положениями статьи 37.1 Федерального закона от 16.07.1998 № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» Вы вправе обратиться к кредитору для предоставления согласия на самостоятельную реализацию имущества, являющегося предметом залога по кредитному договору / договору займа.

Если у Вас нет финансовой возможности исполнить обязательства по кредитному договору/договору займа, в целях предотвращения обращения взыскания на предмет ипотеки в судебном порядке Вы можете самостоятельно реализовать предмет залога и погасить остаток ипотечного долга досрочно.

**Обращаем Ваше внимание, самостоятельная реализация имущества не допускается в случае, если:**

1. По кредитному договору / договору займа подан иск об обращении взыскания на имущество.
2. Нотариусом совершена исполнительная надпись на договоре об ипотеке / закладной / договоре, влекущем за собой возникновение ипотеки в силу закона.
3. В отношении заемщика возбуждена процедура внесудебного банкротства либо дело о признании несостоятельным (банкротом).
4. Имущество является предметом предшествующей и последующей ипотек.
5. Заявление на самостоятельную реализацию имущества является повторным.

Срок самостоятельной реализации имущества составляет 4 месяца с даты подачи обращения (включительно).

Размер продажной цены имущества должен быть не менее суммы задолженности по кредитному договору / договору займа на дату окончания срока самостоятельной реализации имущества, рассчитанной с условием отсутствия платежей в счет погашения задолженности по Договору за период самостоятельной реализации имущества.

**Обращаем Ваше внимание с важной информацией:**

- при изменении процентной ставки по кредитному договору / договору займа размер задолженности на момент окончания срока самостоятельной реализации имущества будет пересчитан;
- срок реализации заложенного имущества может быть продлен, при этом размер продажной цены имущества будет изменен в следствие установления нового срока реализации;
- в случае получения Согласия и последующего отзыва заявления на самостоятельную реализацию имущества или не соблюдения срока, установленного для его реализации, повторная подача заявления не допускается;
- при положительном рассмотрении обращения по Вашему кредитному договору / договору займа будет подключена опция «Автодосрочка», которая позволит без дополнительного заявления с Вашей стороны, произвести полное погашение задолженности в дату поступления платежа, достаточного для полного исполнения обязательств;
- при наличии переплат, денежные средства будут возвращены по заявлению.

В случае Вашей заинтересованности в самостоятельной реализации имущества, Вы можете направить заявление в АО «ДОМ.РФ» путем создания настоящего вида обращения.

Срок рассмотрения обращения — 10 рабочих дней.

По факту рассмотрения обращения в Ваш адрес будет направлено уведомление о согласии на самостоятельную реализацию / об отказе в самостоятельной реализации имущества с указанием причины отказа.

Рекомендуем Вам контролировать изменение статуса обработки обращения в разделе «Обращения», поскольку АО «ДОМ.РФ» для принятия решения могут потребоваться дополнительные документы или информация.

Номер закладной

Текст обращения

### Приложенные документы

Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpg, jpeg размером до 10Mb каждый

(Файл не выбран)

Обращаем Ваше внимание, что после отправки заявления Вы вправе досрочно прекратить самостоятельную реализацию имущества или продлить срок реализации имущества в рамках данного обращения путем нажатия на кнопку «Отзыв заявления» или «Продление срока» на странице «Обращения».

# Обращения

## Заявление на перепланировку и/или переустройство предмета ипотеки

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Заявление на перепланировку и/или переустройство предмета ипотеки](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

The screenshot shows a web form titled "Заявление на перепланировку и/или переустройство предмета ипотеки". It includes several input fields: "Номер закладной" (mortgage deed number), a dropdown for "Требуется официальный ответ" (Official response required) with "Нет" selected, and a large text area for "Текст обращения" (Request text). Below these is a file upload section with a dropdown for "Имя файла" (File name), a "Выбрать файл" (Choose file) button, and a "Добавить" (Add) button. At the bottom, there are three buttons: "Отправить" (Send), "Сохранить черновик" (Save draft), and "Отмена" (Cancel). The "Отправить" button is highlighted with a green border.

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Для поля «[Требуется официальный ответ](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

Далее прикладывает документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.



К обращению должен быть прикреплен «Проект перепланировки/переустройства».

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Заявление на перевод предмета ипотеки в нежилой фонд

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Заявление на перевод предмета ипотеки в нежилой фонд](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Для поля «[Требуется официальный ответ](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

The screenshot shows a web form titled "Заявление на перевод предмета ипотеки в нежилой фонд" (Application for mortgage transfer to a non-residential fund). The form includes the following fields and elements:

- Header:** Title and a note: "Следите за изменением статуса обработки обращения в разделе «Обращения»» (Monitor the status of the application processing in the 'Applications' section).
- Field 1:** "Номер закладной" (Mortgage deed number) with the value "639220000345".
- Field 2:** "Требуется официальный ответ" (Official response required) with a dropdown menu currently set to "Нет" (No).
- Field 3:** "Текст обращения" (Text of the application) as a large text area.
- Field 4:** "Приложенные документы" (Attached documents) section with a note: "Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpeg размером до 10Мб каждый" (You can attach files of types tiff, tif, pdf, jpeg up to 10Mb each).
- Field 5:** "Укажите тип прикрепляемого документа" (Specify the type of document to be attached) with a dropdown menu.
- Field 6:** "Выбрать файл" (Select file) button with a status "(Файл не выбран)" (File not selected).
- Field 7:** "Добавить" (Add) button.
- Footer:** Three buttons: "Отправить" (Send) in green, "Сохранить черновик" (Save draft) in dark blue, and "Отмена" (Cancel) in dark blue.

# Обращения

## Заявление на вселение и регистрацию НОВЫХ ЖИЛЬЦОВ в предмете ипотеки

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Заявление на вселение и регистрацию новых жильцов в предмете ипотеки](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

The screenshot shows a web form titled "Заявление на вселение и регистрацию новых жильцов в предмете ипотеки". It includes a text input field for the application text, a field for the account number (639220000345), and a section for attachments with a "Выбрать файл" button. At the bottom, there are three buttons: "Отправить" (highlighted with a green border), "Сохранить черновик", and "Отмена".

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Сдача в аренду предмета ипотеки

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Сдача в аренду предмета ипотеки](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

Заявление на вселение и регистрацию новых жильцов в предмете ипотеки  
Заполните поле «Текст обращения».

Следите за изменением статуса обработки обращения в разделе «Обращения».

Номер закладной  
6392200000345

Текст обращения

Приложенные документы  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpeg размером до 10Mb каждый

Укажите тип прикрепленного документа | Выбрать файл | [Файл не выбран] | Добавить

Отправить | Сохранить черновик | Отмена

Поля «[Номер закладной](#)» и «[Адрес помещения](#)» формируются автоматически по данным заемщика.

Для полей «[Согласие предоставления договора](#)», «[Согласие на уведомление страховой компании](#)» и «[Требуется официальный ответ](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Уведомление об оплате страхового взноса

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Уведомление об оплате страхового взноса](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Для поля «[Договор страхования](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поля «[Дата оплаты страхового взноса](#)» и «[Сумма страхового взноса](#)» заполняются заемщиком.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

Далее прикладывает документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.



К обращению должен быть прикреплен «Квитанция».

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Уведомление о заключении нового ДС / Уведомление о заключении дополнительного соглашения к ДС

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Уведомление о заключении нового ДС / Уведомление о заключении дополнительного соглашения к ДС](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

The screenshot shows a web form titled "Уведомление о заключении нового ДС / Уведомление о заключении доп.соглашения к ДС". The form contains the following fields and controls:

- Number of the tab: 639220000345
- Primary Policy Details: A dropdown menu with the selected value "Комбинированный договор страхования 44-7192/2013К от 22.11.2013".
- Current Communication: A dropdown menu with the selected value "Нового договора страхования".
- Date of conclusion: An empty text input field.
- Number: An empty text input field.
- Text of the application: A large empty text area.
- Attachments: A section with a note "Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpg, jpeg размером до 10Mb каждый". It includes a dropdown menu with "Новый договор страхования", a "Выбрать файл" button, and a "(Файл не выбран)" indicator.
- Buttons: "Отправить" (highlighted with a green border), "Сохранить черновик", and "Отмена".

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Для полей «[Реквизиты первичного Договора страхования](#)» и «[Настоящим сообщая о заключении](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поля «[Дата заключения](#)» и «[Номер](#)» заполняются заемщиком.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Заявление на смену страховой компании

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Заявление на смену страховой компании](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Заявление на замену страховой компании**  
Если Вы желаете застраховаться в другой страховой компании, Вы можете это сделать с согласия Залогодержателя и на условиях, которые будут направлены Вам в ответ на это обращение.  
Укажите наименование желаемой страховой компании, причину, по которой Вы хотите поменять страховщика. Заполните поле «Текст обращения», при необходимости приложите документы. Размер каждого прикрепленного файла не может превышать 2 Мб.  
Следите за изменением статуса обработки обращения в разделе «Обращения».

Номер закладной  
6392200000345

Текущая страховая компания  
Акционерное общество "Страховая компания "ПАРИ"

Новая страховая компания

Причина смены

Текст обращения

**Приложенные документы**  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов txt, zip, pdf, jpeg размером до 10Mb каждый

Ищите тип прикрепляемого документа

Выбрать файл (Файл не выбран) Добавить

Отправить Сохранить черновик Отмена

Поля «[Номер закладной](#)» и «[Текущая страховая компания](#)» формируются автоматически по данным заемщика.

Поля «[Новая страховая компания](#)» и «[Причина смены](#)» заполняются заемщиком.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Заявление с просьбой о направлении суммы страховой выплаты на восстановление предмета ипотеки после нанесенного ему повреждения (по имущественному страхованию)

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Заявление с просьбой о направлении суммы страховой выплаты на восстановление предмета ипотеки после нанесенного ему повреждения \(по имущественному страхованию\)](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

Заявление с просьбой о направлении суммы страховой выплаты на восстановление предмета ипотеки после нанесенного ему повреждения (по имущественному страхованию)

Если по застрахованному предмету ипотеки произошел страховой случай и повреждение объекта незначительно, АО «ДОМ.РФ» зачастую дает разрешение на перечисление страховой выплаты заемщику для целей восстановления квартиры/дома.

Укажите дату наступления страхового случая, подробно опишите ситуацию в поле «Текст обращения», приложите документы (при наличии). Размер каждого прикрепляемого файла не может превышать 2 МБ.

Следите за изменением статуса обработки обращения в разделе «Обращения». АО «ДОМ.РФ» могут потребоваться дополнительные документы или какая-либо информация по Вашему обращению.

Номер закладной  
6392200000345

Дата страхового случая  
11.08.2022

Текст обращения

Приложенные документы  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpeg, jpeg размером до 10МБ каждый

Укажите тип прикрепляемого документа [выпадающий список]  [Файл не выбран]

К обращению должны быть приложены следующие документы (тип прикрепляемого документа необходимо выбрать из выпадающего списка при добавлении документа):

- Документы по страховому событию

Далее прикладывает документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.



К обращению должен быть прикреплен «Документы по страховому событию».

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

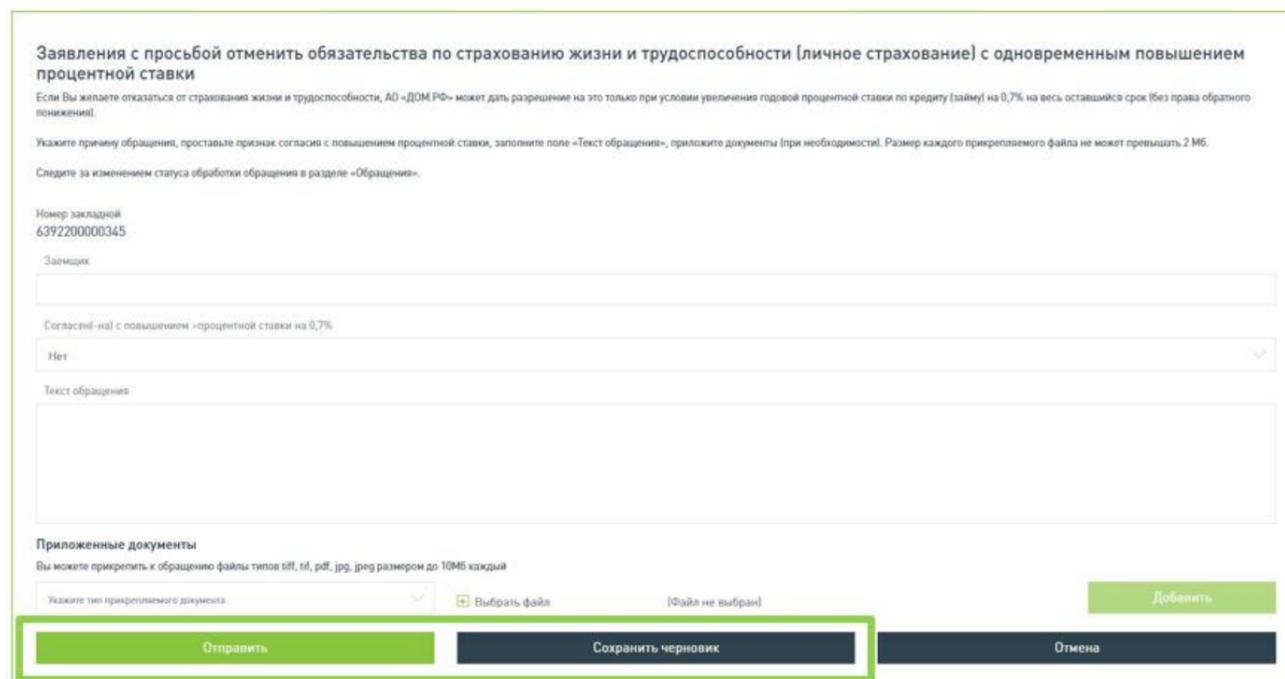
Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

# Обращения

## Заявление с просьбой отменить обязательства по страхованию жизни и трудоспособности (личное страхование) с одновременным повышением процентной ставки

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Заявление с просьбой отменить обязательства по страхованию жизни и трудоспособности \(личное страхование\) с одновременным повышением процентной ставки](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.



Заявления с просьбой отменить обязательства по страхованию жизни и трудоспособности (личное страхование) с одновременным повышением процентной ставки

Если Вы желаете отказаться от страхования жизни и трудоспособности, АО «ДОМ.РФ» может дать разрешение на это только при условии увеличения годовой процентной ставки по кредиту (займу) на 0,7% на весь оставшийся срок (без права обратного понижения).

Укажите причину обращения, проставьте признак согласия с повышением процентной ставки, заполните поле «Текст обращения», приложите документы (при необходимости). Размер каждого прикрепляемого файла не может превышать 2 МБ.

Следите за изменением статуса обработки обращения в разделе «Обращения».

Номер закладной  
639220000345

Заемщик:

Согласен(-на) с повышением процентной ставки на 0,7%:  
Нет

Текст обращения:

Приложенные документы  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpeg размером до 10Мб каждый

Укажите тип прикрепляемого документа:   [Файл не выбран]

Поле «[Заемщик](#)» заполняется заемщиком.

Для поля «[Согласен\(-на\) с повышением процентной ставки на 0,7%](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

# Обращения

## Уведомление о наступлении страхового случая

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Уведомление о наступлении страхового случая](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

Уведомление о наступлении страхового случая

Если по кредиту оформлено страхование объекта залога и/или жизни и трудоспособности заемщика, и у Вас произошел страховой случай, пожалуйста, сообщите нам об этом.

Укажите дату наступления и тип страхового случая, заполните поле «Текст обращения», приложите все обязательные документы, выбрав тип документа из списка (иначе заявление не будет принято системой). Размер каждого прикрепленного файла не может превышать 2 МБ.

Следите за изменением статуса обработки обращения в разделе «Обращения». АО «ДОМ.РФ» могут потребоваться дополнительные документы или какая-либо информация по Вашему обращению.

Номер закладной  
639220000345

Дата страхового случая  
11.08.2022

Тип страхового случая  
Иное

Текст обращения

Приложенные документы

Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, doc, jpeg размером до 10MB каждый

Укажите тип прикрепляемого документа [Выбрать файл] [Файл не выбран] [Добавить]

К обращению должны быть приложены следующие документы (тип прикрепляемого документа необходимо выбрать из выпадающего списка при добавлении документа):

- Документ, подтверждающий наступление страхового случая

[Отправить] [Сохранить черновик] [Отмена]

Поле «[Номер закладной](#)» формируется автоматически по данным заемщика.

Поле «[Дата страхового случая](#)» заполняется заемщиком

Для поля «[Тип страхового случая](#)» осуществляется выбор из предложенных значений.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

Далее прикладывает документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.



К обращению должен быть прикреплен «Документ, подтверждающий наступление страхового случая».

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Изменение контактных данных

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Изменение контактных данных](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

Изменение контактных данных

Мобильный телефон  
9999 966-2006

Адрес электронной почты  
t222rashconf@ya.ru

Адрес регистрации  
141021, Московская обл, г Мытищи, ул Борисовка, д 28А, кв 400 Редактировать

Адрес проживания  
141021, Московская обл, г Мытищи, ул Борисовка, д 28А, кв 401 Редактировать

Адрес для корреспонденции  
141021, Московская обл, г Мытищи, ул Борисовка, д 28А, кв 400 Редактировать

Текст обращения

Приложенные документы  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов txt, gif, pdf, jpeg размером до 10Мб каждый

Документы, подтверждающие адрес регистрации | Выбрать файл | [Файл не выбран] | Добавить

Отправить | Сохранить черновик | Отмена

При изменении адреса регистрации к обращению в обязательном порядке необходимо прикрепить скан копию паспорта.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

Поля «[Мобильный телефон](#)», «[Адрес электронной почты](#)», «[Адрес регистрации](#)», «[Адрес проживания](#)» и «[Адрес для корреспонденции](#)» формируются автоматически по данным заемщика.

Для смены значения в полях «[Адрес регистрации](#)», «[Адрес проживания](#)» и «[Адрес для корреспонденции](#)» необходимо активировать соответствующий чек-бокс для каждого поля.

Поле «[Текст обращения](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

# Обращения

## Изменение паспортных данных

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке [«Изменение паспортных данных»](#). После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Изменение паспортных данных**

Уважаемый заемщик, в случае изменения паспортных данных просим заполнить Вас перечисленные ниже поля, прикрепить к обращению скан-копию нового паспорта в соответствии с прилагаемой [инструкцией](#).  
Обращаем особое внимание на то, что при смене фамилии/имени/отчества изменения не вносятся в информационные системы АО «ДОМ.РФ».  
По факту проверки представленной Вами информации, данные будут учтены в информационных системах АО «ДОМ.РФ».

Серия:  Номер:

Дата выдачи:  Код подразделения:

Кем выдан:

**Приложенные документы**  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpeg размером до 10Мб каждый

(Файл не выбран)

Поля [«Серия»](#), [«Номер»](#), [«Дата выдачи»](#), [«Код подразделения»](#) и [«Кем выдан»](#) заполняются заемщиком.

Далее заемщик прикладывает к обращению скан-копию нового паспорта в соответствии с прилагаемой [инструкцией](#).

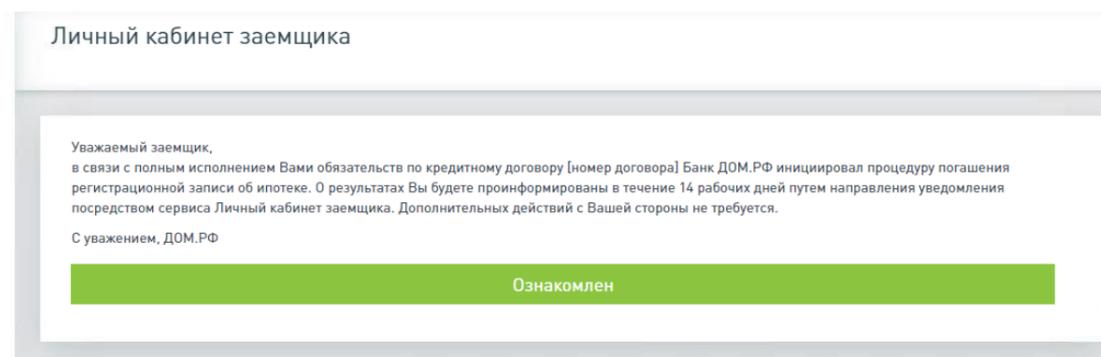
Обращаем особое внимание на то, что при смене фамилии/имени/отчества изменения не вносятся в информационные системы АО «ДОМ.РФ».

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку [«Отправить»](#). Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

## Заявление на прекращение ипотеки при полном исполнении денежного обязательства

1. Если обязательства по кредитному договору (договору займа) **исполнены после 01.01.2021**, то при авторизации в Системе Вы увидите баннер с информацией о том, что сервисный агент инициировал процедуру погашения регистрационной записи об ипотеке, о результатах которой Вы будете проинформированы дополнительно посредством ЛКЗ.

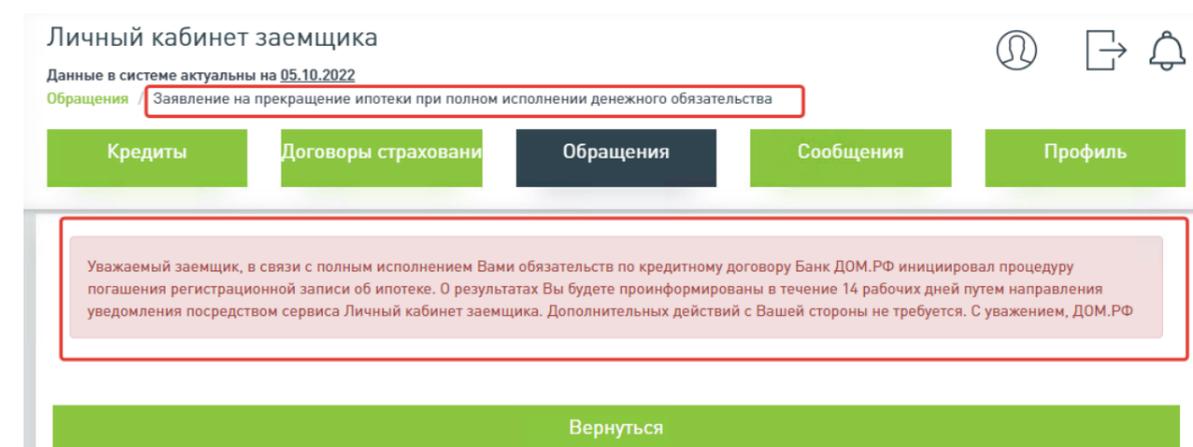


Для того чтобы продолжить работать в Системе, необходимо нажать на кнопку «Ознакомлен», баннер закроется.

В последующем с текстом баннера можно ознакомиться, перейдя на вкладку «Сообщения».



Аналогичный баннер появится при создании Вами обращения с видом «Заявление на прекращение ипотеки при полном исполнении денежного обязательства» на вкладке «Обращения».



2. Если обязательства по кредитному договору (договору займа) **исполнены до 01.01.2021**, то баннер не будет появляться при входе в Систему. При создании обращения с видом «Заявление на прекращение ипотеки при полном исполнении денежного обязательства» на вкладке «Обращения», Вы будете перенаправлены на страницу обращения с видом «Иной вопрос» и тематикой «Получение закладной». В данном случае Вам необходимо будет заполнить указанное обращение вручную.
3. Если обязательства по кредитному договору (договору займа) **не исполнены**, то при попытке создать обращение «Заявление на прекращение ипотеки при полном исполнении денежного обязательства» Вы увидите баннер с соответствующей информацией.

Уважаемый заемщик,  
 обязательства по кредитному договору по состоянию на 26.01.2023 не исполнены.  
 После полного исполнения Вами обязательств по кредитному договору сервисный агент инициирует процедуру погашения регистрационной записи об ипотеке.  
 С уважением, Акционерное общество "Банк ДОМ.РФ"

# Обращения

## Обратиться в службу поддержки

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке [«Обратиться в службу поддержки»](#). После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Обратиться в службу технической поддержки**

При возникновении проблем технического характера, связанных с работой личного кабинета (например, проблемы с загрузкой файлов, сохранением изменений контактных данных, отправкой уведомлений и т.п.) просим Вас подробно изложить их суть.

Текст обращения

Приложенные документы

Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpg, jpeg размером до 10Мб каждый

Укажите тип прикрепляемого документа  [Файл не выбран]

Поле «Текст обращения» заполняется заемщиком в свободной форме.

# Обращения

## Предложения по улучшению качества обслуживания

Для отправки данного обращения Вам необходимо на странице «Обращения» перейти по ссылке «[Предложения по улучшению качества обслуживания](#)». После этого на Вашем экране будет представлена форма для заполнения.

**Предложения по улучшению качества обслуживания**  
При возникновении проблем технического характера, связанных с работой личного кабинета (например, проблемы с загрузкой файлов, сохранением изменений контактных данных, отправкой уведомлений и т.п.) просим Вас подробно изложить их суть.

Предложения по улучшению качества обслуживания

**Приложенные документы**  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpg, jpeg размером до 10Мб каждый

Укажите тип прикрепляемого документа  (Файл не выбран)

Поле «[Предложения по улучшению качества обслуживания](#)» заполняется заемщиком в свободной форме.

При необходимости заемщик имеет возможность приложить документы к заявке, указав «[Тип документа](#)» и прикрепив сам документ.

После заполнения вышеперечисленных полей необходимо нажать на кнопку «[Отправить](#)». Если все сделано правильно, должно появиться окно с сообщением об отправке запроса.

# Обращения

---

## Ограничения



1. Для получения справки об исполнении обязательств по кредитному договору/договору займа необходимо полностью погасить кредит/займ.
2. По факту погашения кредита/займа заемщику автоматически направляется справка о полном погашении кредита посредством Личного кабинета.

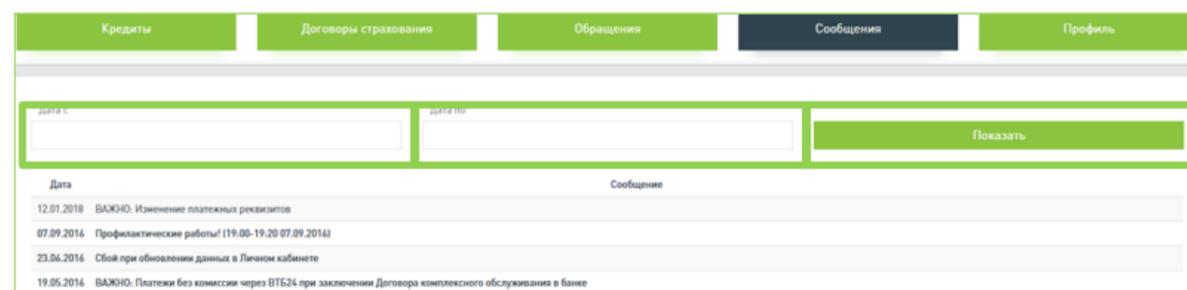


Возможность создать обращение «Заявление на прекращение ипотеки при полном исполнении денежного обязательства» технически появляется по факту полного исполнения заемщиком обязательства по кредитному договору/займу.

# Сообщения / Профиль

## Как просмотреть мои персональные сообщения?

Адресованные Вам сообщения Вы можете найти на странице «Сообщения». Как и в случае с **обращениями**, сообщения можно фильтровать по дате публикации.



Для просмотра выбранного сообщения необходимо нажать по строке, содержащей его краткое описание.

Ссылки на непрочитанные персональные сообщения также Вы можете найти в заголовке Системы, нажав на пиктограмму 

## Как посмотреть уведомление о новом баннере?

При появлении в личном кабинете нового баннера отобразится уведомление на странице «Сообщения». Для просмотра уведомления необходимо перейти на страницу «Сообщения» и нажать на строку с уведомлением. Отобразится сообщение с информацией, которую содержит баннер.

## Как изменить пароль для входа в Систему?

Для того, чтобы изменить пароль для входа в Систему, Вам нужно перейти в раздел «Профиль» и в нижней части экрана нажать на кнопку «Изменить пароль».



В целях обеспечения информационной безопасности, рекомендуем Вам производить смену пароля для доступа в Систему каждые 6 месяцев.



Также, перейти в раздел «Профиль» Вы можете, нажав на пиктограмму  в заголовке Системы.

В открывшемся окне необходимо заполнить поля:

- Текущий пароль (это пароль, который Вы вводили при последнем входе в Систему);
- Новый пароль;
- Новый пароль (подтверждение) (служит для исключения опечаток при вводе нового пароля).

# Профиль

Также при желании Вы можете выбрать **контрольный вопрос** и написать **ответ** на него. Эта информация может пригодиться в случае Вашего обращения на Горячую линию.

После того, как Вы произвели все вышеописанные действия, необходимо нажать на кнопку «**Сохранить**».

**Изменение пароля пользователя**

Текущий пароль

Новый пароль

должен состоять из не менее чем 8 латинских символов и содержать хотя бы одну цифру

Новый пароль (подтверждение)

Контрольный вопрос

Ответ на контрольный вопрос

Сохранить Отмена

## Как изменить контактные данные?

Если у Вас изменился номер мобильного телефона, адрес электронной почты, адрес регистрации / проживания / для корреспонденции, Вам необходимо указать в Системе новые контактные данные. Имея актуальные контактные данные, Вы сможете своевременно получать уведомления.

Для этого Вам нужно зайти на страницу «**Профиль**», в нижней части экрана нажать на кнопку «**Изменить контактные данные**». Для изменение контактных данных потребуется приложить документ, содержащий отсканированный паспорт.

Личный кабинет заемщика

Профиль

Кредиты Договоры страхования Обращения Сообщения **Профиль**

**Профиль пользователя**

Контактные данные

Мобильный телефон

Адрес электронной почты

СНИЛС

Адрес проживания

РОССИЯ,

Адрес регистрации

РОССИЯ,

Адрес для корреспонденции

РОССИЯ,

Изменить контактные данные Изменить пароль

На странице изменения контактных данных, при необходимости, Вы можете отредактировать информацию в полях.

При редактировании полей адреса регистрации / проживания / для корреспонденции необходимо установить **чек-бокс** напротив редактируемого адреса и нажать на кнопку «**Редактировать**».

Затем, необходимо указать данные по новому адресу и нажать на кнопку «**Сохранить**».



Снятие чек-бокса напротив измененного адреса, приведет к потере внесенных изменений.

При изменении поля «**Адрес регистрации**» обязательно требуется **прикрепить документ**, подтверждающий смену адреса. Для этого в блоке «**Приложенные документы**» необходимо:

- 1) Выбрать **тип документа** из выпадающего списка;
- 2) Нажать на кнопку «**Выбрать файл**»;

# Профиль

3) В открывшемся стандартном диалоговом окне выбора файла **выбрать необходимый документ** требуемого формата, нажать на кнопку «Открыть»;

4) Нажать на кнопку «Добавить»;

**Изменение контактных данных**

Мобильный телефон

Адрес электронной почты

Адрес регистрации  
 Редактировать

Адрес проживания  
 Редактировать

Адрес для корреспонденции  
 Редактировать

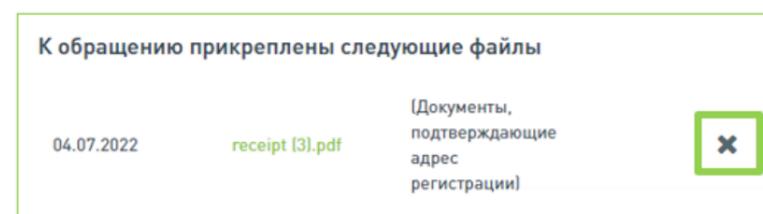
Текст обращения

**Приложенные документы**  
Вы можете прикрепить к обращению файлы типов tiff, tif, pdf, jpg, jpeg размером до 10Мб каждый

(Файл не выбран)
Добавить

Отправить
Сохранить черновик
Отмена

Добавленный документ будет прикреплен к обращению. При необходимости, Вы можете удалить его, нажав на пиктограмму  и выбрать другой документ.



5) Нажать на кнопку «Отправить». Если все сделано правильно, появится окно с сообщением об отправке запроса и откроется страница «Обращения» с зарегистрированным на ней обращением в статусе «Принято».

На шаге внесения изменений в контактные данные есть возможность **сохранить черновик** и вернуться к заполнению позже. Для сохранения черновика уведомления необходимо нажать на кнопку «Сохранить черновик».

Сохраненный черновик обращения также отображается на странице «Обращения» в статусе «Сохранено».

## Как настроить подписку на оповещения?

В целях безопасности и просто для Вашего удобства Вы можете настроить подписку на необходимые для Вас оповещения, выбрав удобный для Вас способ (SMS-сообщения или электронный почтовый ящик).

В Системе реализована возможность оповещения о следующих событиях:

- Вход в Систему (авторизация);
- Изменение данных профиля;
- Изменение статуса обращения;
- Получение нового персонального сообщения.

# Профиль

Для того чтобы произвести настройку оповещений, необходимо на странице «Профиль» в разделе «Подписка на уведомления» снять / установить чек-боксы для необходимых видов оповещений и способов оповещения, после чего нажать на кнопку «Сохранить».

## Где посмотреть информацию по согласиям на обработку персональных данных, принятым офертам, сохраненным картам?

Информация по согласиям на обработку персональных данных

(подтвержденным / неподтвержденным), принятым офертам, сохраненным картам размещена на странице «Профиль» в соответствующих разделах.

Нажав левой кнопкой мыши по строке имеющегося согласия на обработку персональных данных / принятой оферты, Вы можете просмотреть полный текст документа.

Если у Вас есть сохраненные карты, они будут отображаться в разделе «Сохраненные карты». При необходимости, Вы можете удалить карту, нажав на пиктограмму

Дата принятия	Согласие получено	Текст согласия
21.04.22 11:42	самостоятельно через ЛКЗ	Уважаемый заемщик, в целях обновления согласия на обработку персональных данных, просим Вас акцептовать актуализированную форму.

Дата размещения	Текст согласия
Не акцептованные Согласия на обработку персональных данных отсутствуют	

Дата принятия	Текст согласия
08.04.16 18:37	Для регистрации в Личном Кабинете необходимо принять условия оферты
12.12.20 12:20	Предложение о заключении соглашения об использовании веб-сервиса «Личный кабинет заемщика» (оферта)

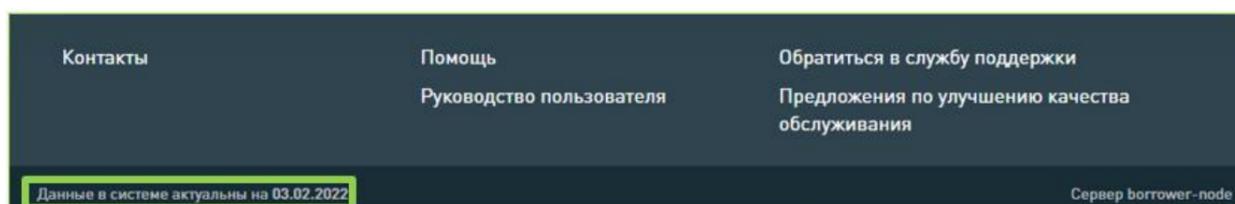
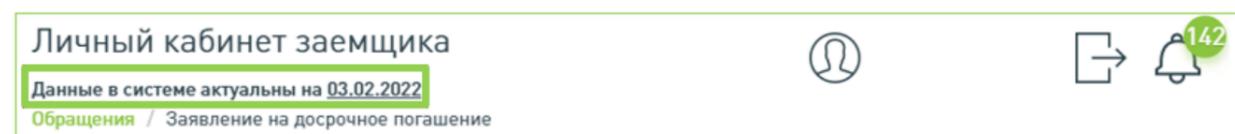
  

Платежная система	Номер карты	Действует до	Статус
МИР	0600XXXXXXXX1006	06/24	Действующий

# Общие вопросы

## Как узнать дату актуальности данных?

В связи с особенностями работы учетной системы ДОМ.РФ обновление данных в Системе производится раз в сутки. Дату актуальности данных Вы можете увидеть на любой из страниц [вверху](#) и [внизу](#) экрана.



## Что означает надпись: «Удалено 152-ФЗ (30 дней)»?

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» персональные данные Заемщика и документы, содержащие СНИЛС, адрес предмета ипотеки, информацию о страховании, о распоряжении средствами МСК, по истечении 30 дней с даты полного исполнения обязательств по кредиту подлежат удалению в информационных системах кредитора.

## Почему после погашения задолженности по кредиту, Личный кабинет заблокировали?

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» по истечении 10 лет с даты полного исполнения обязательств по кредиту персональные данные Заемщика подлежат удалению в информационных системах кредитора в полном объеме, документы кредитного досье подлежат уничтожению, доступ в Личный кабинет блокируется.

При входе в систему выходит баннер с надписью:

*«Уважаемый заемщик, в соответствии со 152-ФЗ по истечении 10 лет с даты исполнения вами обязательств по кредитному договору кредитное досье и данные удалены. Личный кабинет заблокирован».*

# Ответы на часто задаваемые вопросы

---

**Почему в плановом графике платежей на один месяц приходится 2 платежа, а в некоторых месяцах платежей нет вообще?**

И в плановом, и в фактическом графиках платежей указана дата списания средств в счет погашения кредита. Дата списания всегда приходится на последний день месяца, а если это выходной или праздничный день, то дата списания переносится на ближайший рабочий день. Поэтому, например, платеж за июль 2022 будет списан 01.08.2022, а за август – 31.08.2022.

**В заявлении на частичное досрочное погашение у меня указана определенная дата. Это означает, что я должен сделать оплату в ЭТУ дату или ДО нее?**

Дата, которую Вы указали в заявке на досрочное погашение кредита, является датой, в которую средства должны уже находиться на счете ДОМ.РФ для дальнейшего списания. Поскольку срок межбанковского перевода может составлять от 1 до 3 рабочих дней, рекомендуем вносить средства заранее, чтобы они успели поступить на счет ДОМ.РФ к указанной в заявке дате.

**Как дистанционно (с помощью банковской карты) внести платеж по кредиту?**

Через сервис приема платежей по ипотечному договору с любой Вашей банковской карты на сайте АО «Банк ДОМ.РФ». Сервис доступен по ссылке: <https://domrfbank.ru/pay/loans/> Кроме того, платеж можно внести через любой банк посредством банковского перевода.

**После частичного досрочного погашения график страховых взносов не изменился. Почему?**

В отличие от графиков ежемесячных платежей графики страховых взносов не пересчитываются автоматически. Для того чтобы изменить график страховых взносов Вам необходимо обратиться в страховую компанию с новым графиком ежемесячных платежей. Страховая компания заключит с Вами дополнительное соглашение к договору страхования, которое Вам необходимо будет предоставить Вашему Агенту по сопровождению. Только после внесения доп. соглашения в нашу систему и проверки его на корректность, данные изменятся в Вашем Профиле.

# Ответы на часто задаваемые вопросы

---

**При входе в систему появляется сообщение, что учетная запись не найдена (логин и пароль верны). Что можно предпринять?**

Пожалуйста, проверьте еще раз корректность вводимых данных. Логин состоит из 8 цифр и остается неизменным, в пароле могут использоваться только латинские буквы. Если войти по-прежнему не получится, попробуйте воспользоваться другим браузером (например, Internet Explorer или Mozilla Firefox). Для получения дополнительной консультации обратитесь по телефону круглосуточной Горячей линии: 8-800-700-29-22.

**Как изменить Логин?**

Логин в Личном кабинете изменить нельзя, он является идентификатором, который связывает Вашу учетную запись с основной системой ДОМ.РФ и позволяет обновлять информацию по Вашему кредиту в Личном кабинете. Изменить можно только пароль в разделе «Профиль» (стр. 63 данного Руководства).

**Как поменять личные данные: Адрес проживания, Адрес регистрации, Адрес для корреспонденции?**

Изменить адресные данные Вы можете в Личном кабинете в разделе «Профиль» (ссылка находится в правом верхнем углу главной страницы Личного кабинета, стр. 64 данного Руководства).

**Нужно ли представлять документы о смене фамилии?**

Да, в таком случае следует направить кредитору обращение в свободной форме в Личном кабинете с приложением копии документа, подтверждающего смену Вашей фамилии. При этом обращаем внимание, что смена Фамилии не влечет необходимости внесения изменений в документы кредитного дела, и, соответственно, в информационные системы ДОМ.РФ.

**Как я могу отключить SMS-уведомления на сотовый телефон?**

Отключить SMS-уведомления, направляемые Личным кабинетом, Вы можете в разделе «Профиль» (ссылка находится в правом верхнем углу главной страницы Личного кабинета). На появившейся странице в разделе «Подписка на уведомления» снимите все галочки в столбце «SMS».

**Как в личном кабинете изменить контактные данные (номер телефона) созаемщика?**

Доступ в Личный кабинет оформляется отдельно для каждого заемщика / созаемщика (процедура онлайн-регистрации для всех одна, см. информацию на сайте <http://www.ahml.ru/ru/borrower/payback/lkz/>). Изменить номер телефона в разделе «Профиль» может только лицо, чьи данные подлежат изменениям, находясь в своем Личном кабинете.

# Ответы на часто задаваемые вопросы

---

## Как часто обновляются данные в Системе о внесенных платежах?

На данный момент отставание данных в Личном кабинете от текущей календарной даты на 2 рабочих дня является технической нормой.

## Нужно ли предоставить новый график платежей в страховую компанию для перерасчета?

Актуальный график ежемесячных платежей по кредиту необходимо предоставить в страховую компанию для пересчета графика страховых взносов. Как правило, страховые компании принимают для расчета график платежей, сформированный из Личного кабинета заемщика. Пожалуйста, обратитесь к представителю Вашей страховой компании.

## Необходимо ли оплачивать очередной страховой взнос, в случае если в планах в скором времени полностью погасить ипотеку?

Односторонний отказ от исполнения обязательств, принятых на себя по договору, не допускается. Вам необходимо обеспечить наличие страхового покрытия на весь период фактического пользования заемными денежными средствами. В случае полного досрочного погашения кредита, Вы сможете обратиться в страховую компанию для возврата Вам части страховой премии, пропорционально неиспользованному предоплаченному периоду страхования.

## Где можно оплатить кредит с минимальной комиссией?

Через сайт Банка ДОМ.РФ:

- Сервис приема платежей по кредитному договору с любой Вашей банковской карты на сайте АО «Банк ДОМ.РФ» доступен по ссылке: <https://domrfbank.ru/pay/loans/>
- После перехода по ссылке необходимо выбрать поле «По номеру закладной».
- Для оплаты через указанный сервис не потребуется открывать счет в АО «Банк ДОМ.РФ» или получать новую банковскую карту, достаточно указать реквизиты любой Вашей банковской карты, номер закладной и ФИО заемщика.

Через любой банк посредством банковского перевода:

- Для перевода необходимо использовать реквизиты расчетного счета АО «ДОМ.РФ» в АО «Банк ДОМ.РФ».

Через отделения АО «Банк ДОМ.РФ»:

- Важно! Организации, банки и системы интернет-обслуживания банков могут взимать комиссию / плату за услуги согласно своим тарифам.
- Сумма платежа должна быть зачислена на расчетный счет кредитора не позднее даты исполнения обязательств по уплате ежемесячных платежей. Рекомендуем осуществлять платежи заблаговременно, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты ежемесячного платежа в соответствии с графиком платежей по кредитному договору.
- В случае возникновения просрочки на сумму просроченного платежа за каждый календарный день просрочки начисляются пени в соответствии с условиями Вашего кредитного договора.

# Ответы на часто задаваемые вопросы

---

## Когда зачислится произведенный платеж?

Как правило, срок межбанковского перевода составляет от 1 до 3 банковских дней. Как только платеж поступит на счет ДОМ.РФ, Вы увидите сумму поступившего платежа в графе «На Вашем счете» на главной странице Личного кабинета.

## Что указывать в назначении платежа при оплате кредита?

В назначении платежа необходимо указывать номер закладной и ФИО заемщика, дополнительно возможно указать период, за который вносится платеж. Пример заполнения: «7701234567891, Иванов Иван Петрович, декабрь 2020».

## Почему графики платежей, открытые с вкладки «КРЕДИТЫ» и с вкладки «ОБРАЩЕНИЯ» (частичное досрочное погашение) не совпадают?

Корректным является график, размещенный в разделе «График плановых платежей». Во вкладку «Обращения» попадает предварительно рассчитанный график при подаче заявки на досрочное погашение. Такой график носит информационный характер и становится основным графиком плановых платежей только в случае Вашего принятия (на следующий рабочий день).

## Каков размер минимальной суммы частичного досрочного погашения кредита?

В данный момент в ДОМ.РФ нет ограничений по минимальной сумме досрочного погашения. Вы можете внести в качестве частичного досрочного погашения любую удобную для Вас сумму.

## Почему не списана со счета сумма частичного досрочного погашения по заявлению, созданному в Личном кабинете. Платеж поступил вовремя, но не был списан?

Проверьте, пожалуйста, статус поданной Вами заявки. Вероятнее всего, платеж не был учтен в счет частичного досрочного погашения кредита по причине того, что денежные средства поступили на счет ДОМ.РФ позже даты, указанной заемщиком в заявлении на частичное досрочное погашение кредита (займа). В случае если вы намерены произвести частичное досрочное погашение кредита, Вам необходимо завести новое заявление на частичное досрочное погашение.

# Ответы на часто задаваемые вопросы

---

Я подал заявку на полное досрочное погашение кредита.  
В графике указана полностью сумма, с учетом ежемесячного платежа или будет еще какой-то платеж?

При оформлении заявки на полное досрочное погашение сумма просроченной задолженности (при наличии) и сумма штрафных санкций (при наличии) не включены в сумму досрочного погашения и должны быть уплачены отдельно.

Какие санкции предусмотрены за неисполнение заявления на досрочное погашение?

Если до заявленной Вами даты списания средства для досрочного погашения не поступят на счет ДОМ.РФ, на следующий день график ежемесячных платежей вернется к своему предшествующему состоянию. Никаких штрафных санкций за невнесение досрочного платежа ДОМ.РФ не взимает.