

**Порядок дистанционного взаимодействия
с заемщиками – физическими лицами по вопросам
обслуживания ипотечных кредитов
в случае закрытия обслуживающих офисов Банка, при отсутствии
возможности у клиентов посетить офис Банка, в том числе по причинам
эпидемиологической ситуации в регионах проживания заемщиков.**



Внимание: Банк уведомляет, что используя дистанционный способ передачи информации через систему пересылки электронных сообщений между пользователями компьютерной сети, Банк не может гарантировать успешную доставку сообщений и конфиденциальность информации. Рекомендуется личное обращение в офис Банка или Агента по сопровождению закладной (при наличии).

Оглавление:

1. Досрочный платеж по ипотечному кредиту:
 - частичное досрочное гашение,
 - полное досрочное гашение,
 - получение справки о полном погашении,
 - снятие обременения.
2. Запрос информации для оплаты страховки. Уведомление об оплате страховки.
3. Получение справок, графиков платежей.
4. Обращение о предоставлении кредитных каникул, реструктуризации.
5. Форма заявления на частичное досрочное погашение ипотечного кредита.
6. Форма заявления на полное досрочное погашение ипотечного кредита.

В случае наличия необходимости направления запроса/обращения в Банк по вопросам обслуживания ипотечных кредитов, в ситуации отсутствия возможности посетить офис Банка, в том числе по причинам эпидемиологической ситуации, с учетом вышеуказанного риска, заемщику следует ограничить указание персональных данных в пересылаемых сообщениях и руководствоваться следующим порядком:

1. Досрочный платеж по ипотечному кредиту.

В соответствии с условиями кредитного договора, заявление должно быть направлено в Банк не позднее, чем за 15 календарных дней до даты предполагаемого досрочного платежа (возможны иные сроки, необходимо обратить внимание на условия договора).

Денежные средства в объеме, необходимом для погашения досрочного платежа, следует вносить на счет, с которого Банком производится списание платежей по кредиту, с учетом продолжительности поступления денежных средств (в некоторых случаях это может занимать до 3 рабочих дней).



Внимание: Реквизиты для перечисления денежных средств для досрочного погашения кредита Банк не рассылает электронной почтой или смс. В целях исключения мошеннических действий используйте реквизиты счетов, полученные в Банке ранее, указанные в кредитных договорах.

Частичное досрочное погашение.

- Заполните и подпишите собственноручно заявление на частичное досрочное погашение ипотечного кредита (Приложение №1).
 - Сканированную копию, либо фотографию оформленного заявления направьте на электронную почту Банка по адресу: **oplata-ipoteka@severgazbank.ru**.
 - Пополните счет с учетом сроков зачисления денежных средств.
 - После проведения частичного досрочного погашения, новый график платежей будет доступен вам в системе ДБО (при наличии), направлен электронной почтой ответным письмом в виде архивного документа с установлением пароля¹ или Почтой России/через Агента по сопровождению закладной.
- Информация о графике платежей доступна пользователям ДБО Банка без дополнительных запросов.

Полное досрочное погашение.

- Заполните и подпишите собственноручно заявление на полное досрочное погашение ипотечного кредита (Приложение №2).
- Сканированную копию, либо фотографию оформленного заявления направьте на электронную почту Банка по адресу: **oplata-ipoteka@severgazbank.ru**
- Размер полного остатка задолженности на указанную в заявлении дату будет предоставлен в ответном письме¹.
- Пополните счет с учетом сроков зачисления денежных средств.

Получение справки о полном погашении.

- После осуществления полного погашения кредита при необходимости получения Справки о полном погашении кредита направьте на адрес электронной почты Банка **soprip@severgazbank.ru** информацию о доступном способе получения справки о полном погашении (выбрать один из предложенных):
 - Почтой России заказным письмом по адресу предмета ипотеки,
 - Почтой России заказным письмом по указанному адресу¹,
 - лично в любом удобном отделении Банка,
 - через Агента по сопровождению закладной.

Справка предоставляется бесплатно.

Снятие обременения.

Закладную (в случае наличия) после полного погашения кредита Банк не направляет заемщику.

Банк самостоятельно проведет мероприятия по погашению записи об ипотеке в срок, не позднее 1 месяца с даты погашения кредита.

2. Запрос информации для оплаты страховки. Уведомление об оплате страховки.

¹ Для направления информации Банк использует только те адреса электронной почты, номера телефонов, адреса регистрации и проживания, которые были предоставлены Вами ранее лично в Банк. При отсутствии в обращении указанного адреса направление корреспонденции с результатом услуги осуществляется заказным письмом с уведомлением по адресу предмета ипотеки Почтой России.

- Направьте соответствующий запрос (обращение), уведомление об оплате страховки на электронный адрес **strahovka@severgazbank.ru**
- После рассмотрения Вашего обращения ответ будет направлен Вам ответным письмом на электронную почту¹ или Почтой России/через Агента по сопровождению закладной.

Информация о графике платежей доступна пользователям ДБО Банка без дополнительных запросов.

3. Получение прочих справок, новых графиков после изменения.

Информация о графике платежей доступна пользователям ДБО Банка без дополнительных запросов.

- **Направьте запрос (обращение) о получении справки/графика на электронный адрес soprip@severgazbank.ru.**

Для получения справки. Необходимо в запросе подробно описать какая, для каких целей требуется справка.

Основные виды справок:

- Справка об оплаченных суммах для налогового вычета,
- Справка для получения средств Материнского капитала,
- Справка для получения регионального Материнского капитала,
- Справка для рефинансирования и о качестве исполнения обязательств.

- После рассмотрения Вашего обращения ответ будет направлен Вам ответным письмом архивным документом с установлением пароля на электронную почту¹ или Почтой России/через Агента по сопровождению закладной.

4. Обращение о предоставлении кредитных каникул, реструктуризации.

Направьте запрос (обращение) на электронный адрес soprip@severgazbank.ru для получения консультации по вопросу реструктуризации. В ответном сообщении сотрудник Банка направит информацию о порядке действий и необходимых документах.

Предварительную информацию о способах реструктуризации Вы можете получить на сайте Банка <https://www.severgazbank.ru>.

По всем возникающим вопросам Вы можете обращаться в колл-центр Банка 88007002552

Заявление (частичное погашение)

г. _____

«__» _____ 20__ года

Я, _____, настоящим заявляю,
фамилия, инициалы

что имею намерение осуществить **частичный** досрочный возврат кредита по Кредитному договору № _____ от _____ года, при этом:

а) сумма досрочного платежа составляет _____
цифрами

(_____);
прописью

прошу списать платеж в счет досрочного погашения основного долга

_____. 20____. (дата досрочного погашения).

При указании даты для списания досрочного платежа должны быть соблюдены условия по сроку предоставления заявления на досрочный платеж согласно кредитному договору/ договору займа.

Я уведомлен (а), что сумма текущего аннуитетного платежа, сумма просроченной задолженности (при наличии) и сумма штрафных санкций не включены в сумму досрочного погашения и должны быть уплачены отдельно, в сроки, установленные в кредитном договоре/ договоре займа.

Я уведомлен (а), что денежные средства в объеме, необходимом для погашения досрочного платежа следует вносить на счет, предназначенный для оплаты кредита, с учетом продолжительности поступления денежных средств (в некоторых случаях это может занимать до 3 рабочих дней).

Настоящим выражаю согласие на отправку персональной информации по электронной почте. Я уведомлен (а), что Банк не может гарантировать успешную доставку сообщений по e-mail и конфиденциальность информации.

После осуществления мною частичного досрочного возврата кредита прошу:

- сократить срок исполнения обязательств по Кредитному договору.
- произвести пересчет ежемесячного аннуитетного платежа, исходя из нового остатка ссудной задолженности.

В случае недостаточности средств для частичного досрочного погашения на счете для списания:

- даю согласие Банку списать остаток денежных средств с текущего/карточного/иного счета для списания согласно установленной очередности платежей
- не даю согласия Банку списать остаток денежных средств с текущего/карточного/иного счета для списания согласно установленной очередности платежей

Прошу направить новый график платежей:

- электронной почтой
- заказным письмом

Ф.И.О.

подпись

Заявление (полное погашение)

г. _____ «__» _____ 20__ года

Я, _____, настоящим заявляю,
фамилия, инициалы

что имею намерение осуществить **полный** досрочный возврат кредита по Кредитному договору № _____ от _____ года.

Прошу списать платеж в счет полного досрочного погашения кредита.

_____.**20**____ (дата досрочного погашения).

При указании даты для списания досрочного платежа должны быть соблюдены условия по сроку предоставления заявления на досрочный платеж согласно кредитному договору/ договору займа.

Я уведомлен (а), что денежные средства в объеме, необходимом для погашения досрочного платежа следует вносить на счет, предназначенный для оплаты кредита, с учетом продолжительности поступления денежных средств (в некоторых случаях это может занимать до 3 рабочих дней).

Я уведомлен(а), что в случае, если по Кредитному договору были предоставлены Ипотечные каникулы, то сумма досрочного погашения в соответствии со статьей 6.1-1 Федерального закона от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» в первую очередь будет направлена на погашение отложенных обязательств (при их наличии) в платежную дату.

Настоящим выражаю согласие на отправку персональной информации по электронной почте. Я уведомлен (а), что Банк не может гарантировать успешную доставку сообщений по e-mail и конфиденциальность информации.

В случае недостаточности средств для полного досрочного погашения на счете для списания:

- даю согласие Банку списать остаток денежных средств с текущего/карточного/иного счета для списания согласно установленной очередности платежей
- не даю согласия Банку списать остаток денежных средств с текущего/карточного/иного счета для списания согласно установленной очередности платежей

Ф.И.О.

подпись