

Инструкция по защите прав страхователя в банках, когда возникают проблемы с одобрением ипотечного полиса

Зачем эта инструкция?

Команда [Пампаду](#) подготовила для вас инструкцию по работе с банками, когда есть проблемы с принятием ипотечного полиса. Мы встречаем обращения в тех.поддержку от агентов и риелторов, оформляющих ипотечные полисы на нашей платформе, что что банк незаконно отказывает в принятии ипотечного полиса или повышает процентную ставку клиенту. Надеемся, что наша инструкция поможет вам в борьбе с этими правонарушениями.





О нас

Для новичков рассказываем — на Пампаду можно **застраховать любую ипотеку** и заработать до 60% от стоимости полиса.

Также на нашей платформе доступны оформление **ОСАГО и КАСКО, финансовых продуктов и HR офферов** (найм персонала), а также **выгодная реферальная программа**, на всех этих продуктах можно и нужно зарабатывать

[Зарегистрироваться](#)

The screenshot shows the PAMPADU website interface. At the top, there is a navigation menu with links: "Агентам", "Риэлторам", "Вебмастерам", "Партнерам", "Продукты", "О нас", and "Блог". Below the navigation, there is a secondary menu with links: "Что это", "Для кого", "Продукты", "Как работает", "Функции", "О нас", and "Вопросы". The main content area features a purple background with a large heading: "Платформа для агентов, бизнеса и вебмастеров по онлайн заработку на продаже страховых и финансовых продуктов". Below the heading, there is a sub-heading: "Помогайте клиентам подбирать и оформлять страховые, банковские продукты, зарабатывая с каждой продажи независимо от вашего опыта. Уже через 5 минут после регистрации." and a "Зарегистрироваться" button. On the left side, there are four cards showing earnings: "+ 3 000 руб.", "+ 26 300 руб.", "+ 70 000 руб.", and "+ 9 800 руб.", each with a logo. At the bottom, there are three statistics: "25 000 + пользователей Пампаду", "7 317 000 000 продаж через платформу", and "750 руб.". In the footer, there is a logo for "Sk" and the text: "Инновационный цифровой продукт, разработанный резидентом Сколково № ОРН 1124211".



Содержание инструкции

(кликните по ссылке, чтобы перейти к интересующему разделу)

1

Если банк не принимает полис
неаккредитованной страховой компании

2

Банк принимает полис, но повышает
процентную ставку (Сбербанк)



Если банк не принимает полис неаккредитованной страховой компании

Какие изменения произошли в законодательстве в части ипотечного страхования?

- С 01.09.2023 до 01.09.2025 вступило в силу [постановление](#) Правительства РФ, согласно которому **банк обязан принять страховой полис от любой страховой компании с рейтингом «А» и выше** (независимо от аккредитации). Рейтинг с буквой «А» по российской шкале означает, что у компании стабильное финансовое положение и она выполняет свои обязательства перед клиентом.
- Клиент может менять организацию в течение срока кредитования, если в другой предложат более выгодные условия. Процентная ставка не будет зависеть от наименования страховщика. Выбор СК упрощается.
- Страховой полис по-прежнему должен соответствовать требованиям банка — они размещены на сайтах и в офисах кредитных организаций.

Где узнать рейтинг СК?

Без дополнительных проверок должны приниматься полисы СК с установленным рейтингом от агентств [«Эксперт РА»](#), [«АКРА»](#), [«НРА»](#) и [«НКР»](#). Это касается ипотечных, потребительских и автокредитов.

Если рейтинг не присвоен, СК может пройти проверку со стороны банка на возможность использования полиса для страхования кредита.



План действий, если банк не принимает полис:

1 Написать письмо email в банк

У некоторых банков есть свои шаблоны писем, вы можете найти их на сайте банка. В письмо приложите [Постановление](#) правительства, а также [выдержку](#) из закона О защите прав потребителей.

Мы предлагаем следующий шаблон письма — [Шаблон письма в банк, если банк не принимает полис неаккредитованной страховой компании/другой СК.](#)

2 Если банк в итоге не принял полис, пишем жалобу в ФАС и в ЦБ РФ

Это нужно для того, чтобы выразить несогласие и помочь создать резонанс в обществе. Обязательно жалобы писать от имени клиента. Вы можете использовать наши шаблоны, но мы рекомендуем индивидуализировать их, менять под вашу ситуацию, если возможно, добавляя подтверждающие материалы (сам договор, который не приняли, отказ от банка и проч.) - [Шаблоны жалоб.](#)

Те же самые действия нужно совершить, если банк рассматривает полис слишком долго.



Банк принимает полис, но повышает процентную ставку

У СберБанка появилась программа СберПрайм (Домклик плюс), данная программа даёт дисконт в 1% на ставку кредита при условии оформления страхования жизни в СберСтраховании. Тариф фиксирован 0,48% от суммы займа, вне зависимости от пола и возраста клиента, как правило он значительно выше, чем расчёты от других страховых компаний.



Программа СберПрайм/Домклик+ не распространяется на льготные ипотеки: ипотека с господдержкой, сельская, военная, IT, комбо-ипотека, онлайн-ипотека — **если у вашего клиента одобрена одна из льготных ипотек, то банк обязан принять полис от любой СК с рейтингом выше А-.**



Обратите внимание: в подписку Домклик+ входит только страхование жизни, а **имущество и титул вы можете застраховать в другой СК значительно дешевле.**



План действий, если Банк отказал в принятии ипотечного полиса, ссылаясь на одобренную заявку с подпиской **Домклик+**:

1 В чате Дом Клик направляем шаблон

Прошу исключить из подписки «СберПрайм» риск страхования жизни в страховой компании «СберСтрахование» и дать возможность оформить договор страхования в другой страховой компании; также прошу сохранить скидку на процентную ставку, согласно условиям подписки «СберПрайм». В ином случае буду вынужден(а) обратиться в ФАС и ЦБ РФ с жалобой о навязывании услуг, которое выражается в побуждении к заключению договора страхования именно в «СберСтраховании», что является нарушением законодательства РФ.

И прикладываем [жалобу](#).

В жалобе необходимо прописать ФИО клиента и дату рождения.

Цель — добиться принятия нашего полиса или получить официальный отказ от банка для направления жалобы в ЦБ/ФАС. При отправке жалоб прикладывайте подтверждение (звонок от банка, где отказывают в принятии ипотечного полиса с сохранением дисконта на % ставку/переписка в Домклик).



План действий, если Банк отказал в принятии ипотечного полиса, ссылаясь на одобренную заявку с подпиской **Домклик+**:

2

В случае отказа в принятии наших полисов Сбербанком после направления шаблона – направляем жалобу **от имени клиента** в ЦБ РФ и в ФАС

В ЦБ РФ отправить жалобу можно по [ссылке](#). Необходимо выбрать «Ипотечное страхование» - «Навязывание дополнительных услуг при заключении договора» - «Перейти к оформлению обращения». Шаблон жалобы — [здесь](#).

В ФАС отправить жалобу можно по [ссылке](#). Нам нужно «Написать письмо». В органах управления указываем «Центральный аппарат». Заполняем данные того, кто подаёт жалобу. Заполняем текст жалобы. Шаблоны собраны [здесь](#).



Электронные жалобы могут быть не приняты из-за отсутствия физической подписи клиента. В приоритете, все жалобы, которые были составлены в электронном формате - должны быть направлены заказными письмами ЦБ/ФАС для большей эффективности!

[Адреса для отправки](#) →



План действий, если Банк отказал в принятии ипотечного полиса, ссылаясь на одобренную заявку с подпиской **Домклик+**:

Адрес для отправки заказного письма в ЦБ РФ

✉ 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12

Тема письма: Жалоба на Сбербанк

*Кому: Заместителю руководителя Федеральной антимонопольной службы России
Кашеварову А.Б.*

Адрес для отправки заказного письма в ФАС

✉ 125993, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 11

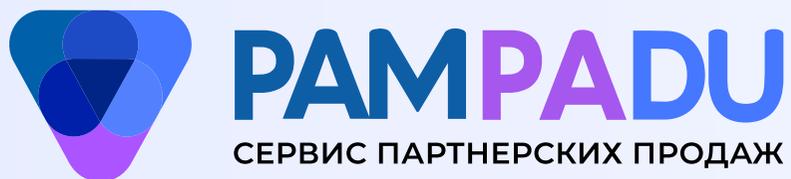
Тема письма: Жалоба на Сбербанк

*Кому: Руководителю Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России
Мамута М.В.*

Вы можете использовать наши шаблоны для ЦБ/ФАС, от вас требуется направлять разные тексты жалоб, чтобы у государственных органов не было подозрений.



Мы рекомендуем индивидуализировать их, менять под вашу ситуацию, если возможно, добавляя подтверждающие материалы.



Надеемся, что эта инструкция
была для вас полезна.

Не забудьте ей поделиться
с коллегами.

С заботой о вас,
Команда Пампаду