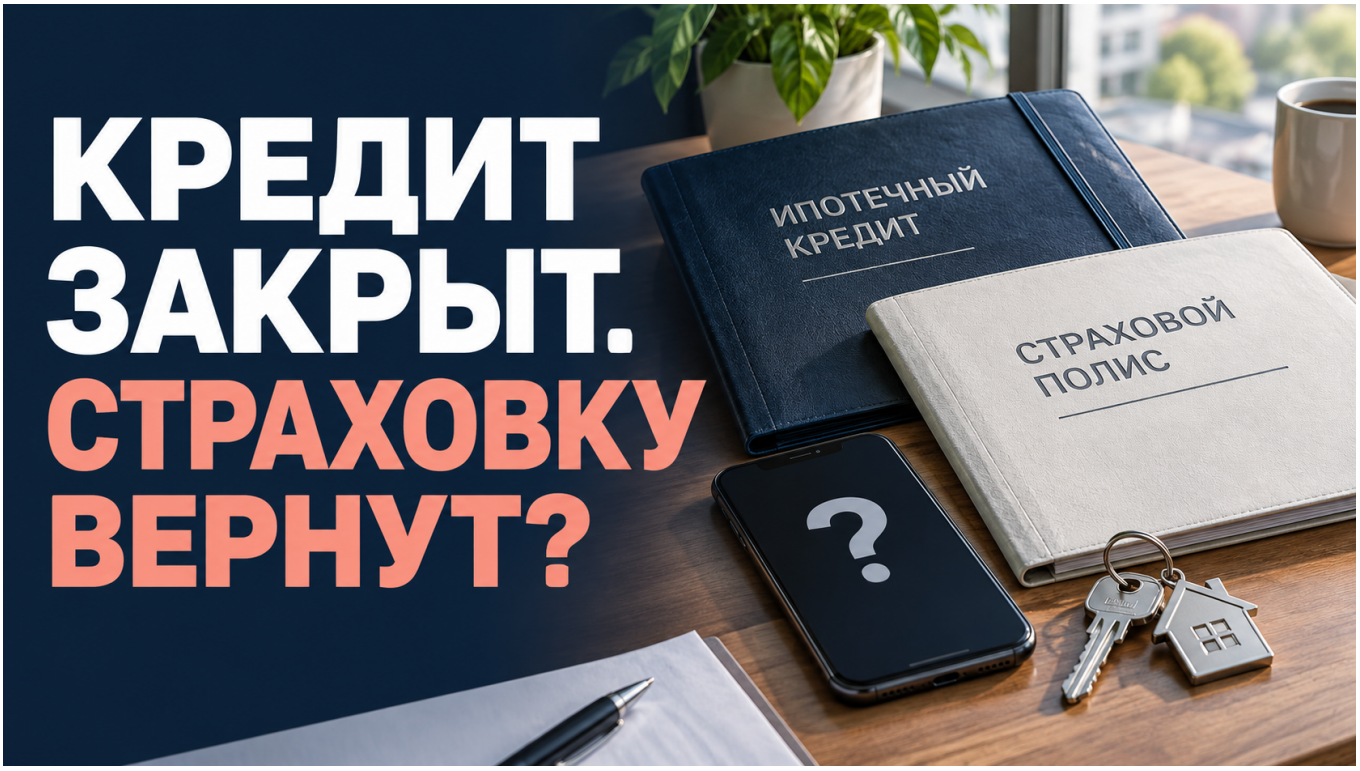
Ипотека закрыта: карта полисов и возможного возврата

Разберите каждый полис отдельно, найдите нужного получателя заявления и проверьте расчёт вместо обещания вернуть всю сумму списания.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Реестр продуктов, шесть шагов, пример на 365 дней, таблица возможных маршрутов, журнал обращения и отдельный печатный чек-лист.

Организация проверки после полного досрочного исполнения ипотеки. Наличие и размер права на возврат определяются по конкретному полису, датам и применимым нормам.

Четыре исходных подтверждения

Клиент сообщил о закрытии ипотеки, а у него есть действующие оплаченные полисы и вопрос о неиспользованной части страхования.

Поле	Учебная запись	Чем подтвердить
Исполнение	Полное досрочное	Документ банка с датой
Схема	Индивидуальный полис	Договор и страхователь
Премия	36 500 ₽	Полис и платёж
Период расчёта	180 из 365 дней	Применимая дата прекращения

Что подготовить

• Подтверждение банка о полном досрочном исполнении с датой.

• Полисы, правила, заявления о присоединении и продления.

• Платёжные документы с разделением премии и иных услуг.

• Положения о связи страховки с кредитом и сведения о страховых событиях.

• Реквизиты, контакт адресата и способ фиксации получения заявления.

Исполнение, продукты и основание

1. Подтвердите исполнение

Получите документ о завершении кредита с датой. Не приравнивайте пополнение счёта к исполненному погашению, а частичное погашение — к полному. Снятие залога проверяется отдельным процессом.

Готово: Основание обращения подтверждено, а не предполагается.

Не делайте так: Запускать расчёт как после полного закрытия при частичном платеже.

2. Составьте реестр полисов

Разделите личный, имущественный и другие продукты. Укажите схему страхования, стороны, риски и оплаченные даты. Выделите премию из общей суммы списания и отдельно запишите услуги. Проверьте, какой период ещё действует.

Готово: Каждый продукт имеет собственную строку с документами.

Не делайте так: Умножать весь банковский платёж на долю оставшегося срока.

3. Уточните применимое основание

Проверьте связь полиса с кредитом, дату заключения и условия. Учитывайте отсутствие событий с признаками страхового случая, когда этого требует норма. Для имущества не делайте автоматический вывод об отсутствии права: проверьте условия и пункт 80 постановления Пленума № 19.

Готово: Есть основание либо конкретный вопрос для правового разбора.

Не делайте так: Считать любые полисы при ипотеке одинаковыми.

Что нужно уточнить до следующего шага:

Расчёт, адресат и результат

4. Пересчитайте период и базу

Возьмите подтверждённую премию, оплаченный срок и установленный неиспользованный период. Подпишите дату прекращения и источник. Учебную пропорцию используйте для проверки арифметики, не как обещание выплаты.

Готово: Расчёт можно воспроизвести и сравнить с ответом организации.

Не делайте так: Считать от даты закрытия кредита без проверки даты прекращения покрытия.

5. Подайте правильному адресату

В индивидуальной обеспечивающей схеме обращение направляется страховщику; в соответствующей коллективной — кредитору или действующему в его интересах лицу. Уточните форму, приложите нужные сведения и сохраните подтверждение получения.

Готово: Есть копия, номер, дата получения и ответственный за контроль.

Не делайте так: Отсчитывать срок от черновика или разговора с менеджером.

6. Сверьте решение и деньги

Проверьте базу, дни и удержания в ответе. Различайте созданное обращение, одобрение и поступление. При отказе получите конкретное основание, при расхождении — построчную расшифровку. Спор передайте специалисту с собранным пакетом.

Готово: История заканчивается подтверждённым результатом или ясным маршрутом спора.

Не делайте так: Помечать возврат полученным по одному уведомлению об одобрении.

Ответственный и срок следующего действия:

Из 40 тысяч списания: что считать

Учебная арифметика при подтверждённом праве и условно установленном остатке 180 дней из 365. Реальные даты и основание нужно проверять отдельно.

Показатель	Сумма / срок	Роль	Проверка
Общее списание	40 000 ₽	Не вся база возврата	Нужна расшифровка
Страховая премия	36 500 ₽	База модели	Документ страховщика
Отдельная плата	3 500 ₽	Разбирается отдельно	Правовая природа услуги
Оплаченный период	365 дней	Знаменатель	Даты по продукту
Неиспользовано	180 дней	Условие примера	Дата прекращения
Ориентир возврата	18 000 ₽	36 500 × 180 ÷ 365	Не обещание выплаты

В этой модели не получается 20 000 ₽: 40 тысяч — общее списание, а не премия; 180 дней — не половина 365. Реальная сумма требует подтверждения основания и всех исходных величин.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вернём половину страховки	После проверки полиса считаем премию и фактический неиспользованный период
Банк принял заявку, деньги вернулись	Заявление получено; решения и поступления пока нет

Выберите следующее действие

Продукт / этап	Что проверить	Следующий шаг
Индивидуальный полис	Страхователь, связь с кредитом	Определить обращение страховщику
Коллективная схема	Присоединение и премия заёмщика	Уточнить кредитора / адресата
Страхование имущества	Обеспечение и правовое основание	Проверить условия и позицию ВС
Одобрение без денег	Сумма и фактическая операция	Контролировать поступление

Вопросы для рабочего разговора

1. Кредит полностью исполнен досрочно или только пополнен счёт?
2. Какая часть списания является страховой премией?
3. Кто страхователь и по какой схеме оформлен продукт?
4. Какая дата определяет неиспользованный период?
5. Чем подтверждено получение заявления и итоговый перевод?

18 проверок результата

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Основание

- [ ] **Полное исполнение.** Есть подтверждение банка. Если нет: получите документ.
- [ ] **Досрочность.** Сценарий определён. Если нет: не смешивайте с плановым платежом.
- [ ] **Дата договора.** Проверена применимость норм. Если нет: уточните продления.
- [ ] **Связь с кредитом.** Есть нужные условия. Если нет: найдите положения.
- [ ] **Страховые события.** Вопрос рассмотрен. Если нет: не судите только по выплатам.
- [ ] **Вид продукта.** Каждый полис выделен. Если нет: составьте реестр.

Сумма и срок

- [ ] **Премия.** Отделена от списания. Если нет: запросите расшифровку.
- [ ] **Иные услуги.** Идут отдельной строкой. Если нет: уточните основание.
- [ ] **Оплаченный срок.** Не равен сроку кредита автоматически. Если нет: проверьте даты.
- [ ] **Остаток дней.** Основание установлено. Если нет: сверьте дату прекращения.
- [ ] **Формула.** Проверяется обратно. Если нет: пересчитайте арифметику.
- [ ] **Имущество.** Нет автоматического отказа в проверке. Если нет: разберите условия.

Обращение

- [ ] **Адресат.** Соответствует схеме. Если нет: проверьте документы.
- [ ] **Приложения.** Состав уточнён. Если нет: соберите подтверждения.
- [ ] **Получение.** Дата и номер сохранены. Если нет: зафиксируйте доставку.
- [ ] **Ответ.** Есть расшифровка суммы. Если нет: запросите основание.
- [ ] **Поступление.** Подтверждено операцией. Если нет: не путайте с одобрением.
- [ ] **Расхождение.** Есть конкретный вопрос. Если нет: передайте пакет специалисту.

Карта полисов и отдельных услуг

Заполняйте только имеющиеся продукты. Один номер договора — одна проверяемая запись. Неиспользованный период не определяйте автоматически по сроку кредита.

Объект / код: _____ Дата: _____

Полис / схема	Период / премия	Основание / вопрос	Куда обращаться
Личный			
Имущество			
Дополнительный			
Коллективный			
Отдельная услуга			
Другой продукт			

Полученный результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата следующего шага: _____

Журнал обращения и поступления

Срок предусмотренного законом возврата связан с получением заявления надлежащим адресатом. Сохраните доказательство даты и сверяйте фактический результат.

Этап / дата	Документ / сумма	Статус / следующий шаг
Заявление		
Получение		
Решение		
Перевод		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Нет подтверждения полного исполнения. сначала уточните статус кредита.

Один платёж за разные продукты. разделите премию и услуги.

Неясна дата прекращения. не обещайте сумму по дням.

Отказ только из-за слова «имущество». проверьте применимое основание.

Возвращают один риск комплексного полиса. запросите обоснование и проверьте позицию ЦБ.

Согласуйте следующий шаг

Готовое сообщение клиенту

«Ипотека полностью исполнена [дата], подтверждение прилагается. По полису [номер] прошу рассмотреть прекращение страхования и возврат премии на применимом основании. Прошу указать базу расчёта, дату прекращения, использованный и неиспользованный периоды, сумму и основание удержаний». Адаптируйте формулировку к виду продукта и правильному адресату.

Первое действие после чтения

Найдите полис и платёж. Выпишите отдельно страховую премию, общий платёж и оплаченные даты. Это три исходных значения для следующего разговора.

Контакт вашего риелтора: _____

Что подготовить к следующей встрече: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После сделки не хватает полезных поводов вернуться к клиенту?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать сопровождение и работу с базой: какое конкретное действие вы предлагаете человеку и как проверяете результат.

Проверить сопровождение после сделки →

Проверено 24.09.2026. Для предусмотренных частями 10 и 12 статьи 11 случаев срок — до 7 рабочих дней от получения заявления соответствующим адресатом. Сумма и право требуют проверки документов.

353-ФЗ, статья 11: возврат при досрочном исполнении

Банк России: вопросы о возврате страховой премии

Пленум Верховного Суда № 19, пункт 80

Банк России: несколько рисков в обеспечивающем полисе