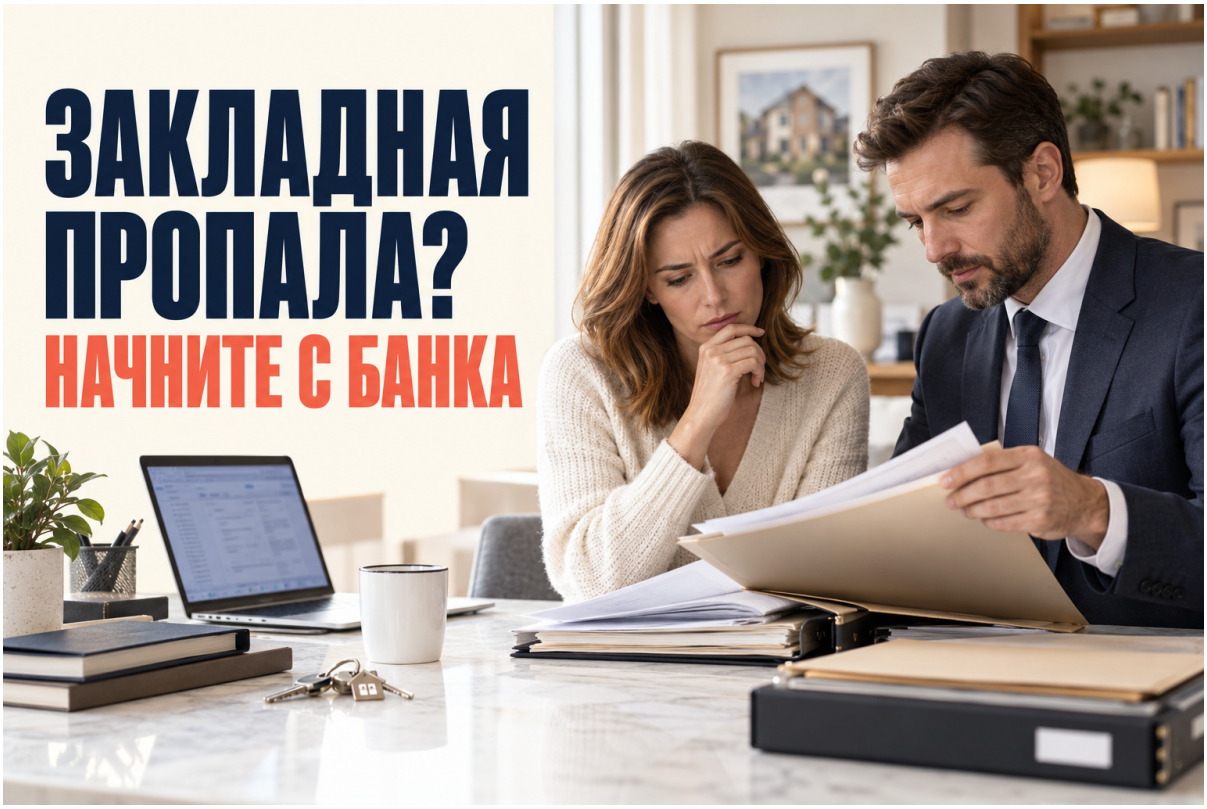
Где закладная: маршрут запроса и журнал ответов

Выяснить, что действительно отсутствует, кому адресовать вопрос и каким подтверждением закрыть каждый этап подготовки.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта первичных вопросов, журнал обращений и критерии завершения этапов.

Организационный инструмент риелтора. Не универсальная инструкция восстановления прав. Форма, владелец, учёт и цель обращения определяют дальнейший маршрут; правовые действия согласуются с банком и юристом.

С чего начать

Собственник не находит закладную, а впереди продажа, завершение ипотеки или другой вопрос по документам.

Слова клиента	Установленный факт	Первый вопрос
Потерял закладную	Нет бумаги в домашней папке	Оформлена ли она и в какой форме?
Кредит закрыт	Есть сообщение банка	Чем подтверждено исполнение?
Квартира свободна	Сведения ещё не проверены	Что отражено в ЕГРН?
Надо продать	Цель определена	Какая схема и какие действия нужны?

Подготовьте исходные данные

• Имеющиеся договоры и официальная переписка без лишних персональных данных в общем доступе.

• Ответ банка о форме и известном статусе закладной.

• Подтверждение состояния обязательства.

• Актуальные сведения о регистрационной записи.

• Цель собственника, номера обращений и контакты ответственных подразделений.

Соберите и сопоставьте факты

1. Назовите отсутствующий документ

Отделите закладную от кредитного договора, выписки и справки. Уточните, отсутствует оригинал, копия или домашняя распечатка.

Готово: Проблема сформулирована точно.

Не делайте так: Нет бумаги дома — ещё не подтверждённая утрата закладной.

2. Уточните форму и учёт

Запросите в банке, оформлялась ли закладная, документарная она или электронная и какие сведения подтверждают её статус.

Готово: Получен адресный ответ по документу.

Не делайте так: Потерянная распечатка не означает исчезновение электронного документа.

3. Разделите долг и запись

Получите сведения об обязательстве и отдельно о регистрации ипотеки. Свяжите задачу с выбранной схемой продажи или завершения.

Готово: Два статуса проверены независимо.

Не делайте так: Отсутствие бумаги не прекращает долг или запись автоматически.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Найдите нужного участника

Спросите обслуживающий банк о владельце прав и ответственном подразделении. При передаче или учёте уточните документированный маршрут.

Готово: Запрос адресован участнику, который ведёт вопрос.

Не делайте так: Старый кредитор не обязательно текущий владелец прав.

5. Согласуйте применимый путь

По подтверждённым фактам разберите с банком и юристом основания и действия. Для документарной утраты учитывайте специальный порядок закона.

Готово: Есть список действий и ответственных по конкретному случаю.

Не делайте так: Распечатка шаблона не восстановление прав; суд нужен не по универсальному правилу.

6. Ведите журнал до результата

Записывайте номер, дату, ответ и критерий завершения. После выполнения проверяйте требуемый результат и актуальные сведения.

Готово: Следующий этап начинается после нужного подтверждения.

Не делайте так: Статус «в работе» не готовый документ и не погашенная запись.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Марина — вымышленный собственник. Банк ещё не подтвердил форму документа или утрату. Пример показывает порядок выяснения, а не установленный юридический результат.

Вопрос	Имеется	Нужно получить
Где документ?	Нет в домашней папке	Ответ банка о форме и статусе
Что с долгом?	Сообщение об исполнении	Подтверждение по обязательству
Что с записью?	Не проверено	Актуальные сведения ЕГРН
Что дальше?	План продажи	Маршрут под выбранную схему
Когда обещать готовность?	Срок не подтверждён	Критерии и ответы участников

Не начинайте с заказа дубликата и точной даты сделки. Сначала установите форму, состояние обязательства и регистрационную запись. Маршрут может оказаться другим, чем предположил собственник.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Бумаги нет — ипотека не снята	Проверим состояние обязательства и запись независимо.
Распечатаем новую закладную	Уточним применимый порядок и надлежащих участников.
Банк принял обращение — вопрос решён	Запишем номер и отдельно проверим итоговое подтверждение.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Следующее действие	Критерий
Неясно название документа	Сверить имеющиеся сведения	Точный предмет запроса
Нет только распечатки	Уточнить электронную форму и учёт	Ответ банка о статусе
Подтверждена документарная утрата	Разобрать статью 18 по случаю	Применимый путь и участники
Ответы противоречат друг другу	Передать конкретное расхождение	Документированный ответ специалиста
Нужна продажа	Согласовать схему и зависимости	Готовность нужных действий, а не общий срок

Уточните перед решением

1. Что именно отсутствует и чем подтверждён этот факт?
2. Какая форма закладной, где она учитывается и кто ведёт вопрос?
3. Каковы отдельно статус обязательства и регистрационной записи?
4. Какой результат нужен сейчас и чем подтвердится его достижение?

18 проверок результата

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

Установите факты

- [ ] **Назвать документ.** Отличён от договора и справки. Не все бумаги закладная.
- [ ] **Уточнить отсутствие.** Оригинал, копия или распечатка. Нет дома не всегда утрачено.
- [ ] **Уточнить оформление.** Есть ответ, составлялась ли закладная. Не предполагать по слову ипотека.
- [ ] **Уточнить форму.** Документарная или электронная. Разные маршруты.
- [ ] **Проверить обязательство.** Подтверждено источником. Утрата не прекращает долг.
- [ ] **Проверить запись.** Есть актуальные сведения. Погашение кредита не проверка ЕГРН.

Адресат и маршрут

- [ ] **Определить цель.** Продажа или другое действие. Не восстанавливать ради папки.
- [ ] **Обратиться в банк.** Официальный канал выбран. Не случайный посредник.
- [ ] **Уточнить владельца прав.** Ответ документирован. Первоначальный банк не всегда текущий.
- [ ] **Уточнить учёт.** Нужные участники названы. Не смешивать формы документа.
- [ ] **Выбрать путь по фактам.** Банк и юрист рассмотрели случай. Нет рецепта для всех.
- [ ] **Согласовать данные.** Передан необходимый объём. Не открытая папка паспортов.

Контроль результата

- [ ] **Сохранить номер запроса.** Дата и адресат записаны. Устный разговор не журнал.
- [ ] **Записать срок ответа.** Указан его источник. Желаемый срок не обещанный.
- [ ] **Назначить ответственных.** У каждого действия свой участник. Не общая задача всем.
- [ ] **Проверить основания документа.** Соответствуют маршруту. Шаблон не дубликат.
- [ ] **Подтвердить завершение.** Нужный результат получен. Подано не выполнено.
- [ ] **Обновить план сделки.** Зависит от фактических ответов. Не обещать дату до подтверждения.

Заполните свой рабочий лист

Записывайте подтверждённые сведения отдельно от слов клиента. Не включайте паспортные данные в общий рабочий лист.

Код задачи: _____ Дата: _____

Факт / источник / дата	Неизвестное / нужный документ	Адресат / номер / следующий контакт

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

«В работе», «подано», «выдано» и «запись погашена» обозначают разные результаты. Уточните нужный именно вашей задаче.

Этап / ответственный	Что считается завершением	Подтверждение / дата / что дальше

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

За утрату принимают отсутствие дома. Сначала уточнить форму и статус.

Обещают автоматически снять ипотеку. Проверить основания и результат.

Дубликат предлагают составить из шаблона. Согласовать законный порядок.

Неясно, кто владеет правами. Получить документированный маршрут.

Назначили сделку до ответа по условиям. Пересмотреть зависимости и обещания.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

Сейчас известно, что документа нет в вашей папке. Запросим у банка форму и статус, отдельно проверим исполнение обязательства и запись об ипотеке. После ответов определим нужные действия для продажи и сможем обсуждать подтверждённые сроки.

Первое действие после чтения

Подготовьте один официальный запрос о форме и статусе документа с указанием вашей цели. Сохраните номер обращения и назначьте следующий контакт по сроку ответа.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент не понимает, что происходит между звонками?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать контроль документов, следующие действия и понятное сопровождение клиента.

Проверить сопровождение →

Подготовлено 03.10.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Закон об ипотеке, статья 18: восстановление прав на утраченную закладную

Обращение, которое легче разобрать

Шаблон структуры; сведения заполняет клиент по своему случаю и передаёт по официальному каналу банка.

Часть запроса	Что написать	Зачем
Цель	Готовлю продажу / уточняю завершение	Банк понимает требуемый результат
Факт	Не нахожу документ; форма не подтверждена	Не объявлять утрату без основания
Вопрос	Оформлена ли закладная, форма и статус?	Определить предмет работы
Маршрут	Какое подразделение и действия нужны?	Получить адресата
Подтверждение	Прошу ответ и номер обращения	Вести журнал, а не память

Если утрата документарной закладной подтверждена, применяется специальный порядок статьи 18 закона об ипотеке. Основания и участники различаются по обстоятельствам, включая особенности депозитарного учёта.

Дубликат должен соответствовать утраченному документу. Риелтор не изменяет условия по памяти и не подменяет установленную процедуру изготовлением копии.

Готовность — это подтверждённое событие

Выберите нужный критерий по согласованному маршруту, не переносите все этапы на каждый случай.

Подано ≠ выполнено

Критерии определяют по вашей задаче.

Запрос	Принят и зарегистрирован
Действие	Выполнено надлежащим участником
Результат	Получено требуемое подтверждение

Обращение

Номер и регистрация подтверждают, что вопрос принят, но не что он решён.

Документ

Проект, подача и выдача — разные стадии. Уточните, что требуется для следующего действия.

Запись

Если цель связана с погашением ипотеки в реестре, проверяйте соответствующий результат отдельно.