

# Правила оказания услуг по ипотеке и рефинансированию

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ИП Панькова А.В.  
от «10» октября 2023 года  
А.В. Панькова

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания услуг (далее Правила), разработаны в соответствии с действующим Законодательством Российской Федерации и содержат условия, на которых ИП Панькова А.В., именуемая в дальнейшем «Исполнитель», заключает Договоры об оказании оказания услуг.

1.2. Лицо, заключающее с Исполнителем Договор оказания услуг, именуется в дальнейшем «Клиент». В качестве Клиента могут выступать дееспособные физические лица.

1.3. При заключении Договора об оказании услуг на условиях настоящих Правил (далее Договор), эти условия становятся неотъемлемой частью Договора и являются обязательными для Исполнителя и Клиента, именуемых в дальнейшем «Стороны».

1.4. Договор может быть расторгнут досрочно в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

1.5. Настоящие Правила вступают в силу с момента получения от Клиента Договора об оказании услуг и Согласия на обработку персональных данных.

## 2. Термины и определения, применяемые в Правилах

ИП Панькова Анна Викторовна (по тексту – Исполнитель) – юр.адрес 445008, Самарская область, г. Тольятти, ул. Ульяны Громовой, д. 20А, ТЦ «Комсомолец», 1й этаж, ИНН 632411190607, ОГРНИП 323631200036355

Клиент – физическое лицо, заказчик, приобретатель услуг Исполнителя.

Договор – договор, заключенный между Исполнителем и Клиентом, согласно которому Исполнитель оказывает услуги Клиенту на условиях, предусмотренных Договором, при этом Правила являются неотъемлемой частью Договора.

Банк (Кредитор) – кредитная организация, готовая предоставить Клиенту кредитные средства на цели, указанные клиентом при заключении Договора об оказании услуг.

Заемщик/Созаемщик(-и) – физическое(-ие) лицо(а), предлагающее(-ие) Кредитору заключить Договор или заключившее(-ие) с Кредитором Договор.

График платежей – документ, содержащий информацию о Платежных датах и

суммах в счет погашения Кредита и уплаты Процентов за пользование Кредитом. Включает в себя временные интервалы погашения Кредита и уплаты Процентов за пользование Кредитом, на которые разделен общий срок кредитования, в том числе, но не исключительно: до достижения Заемщиком/Созаемщиком(ами) пенсионного возраста и после достижения Заемщиком/Созаемщиком(ами) пенсионного возраста.

Кредитный договор - кредитный договор (при единовременной выдаче Кредита)/договор об открытии невозобновляемой кредитной линии (при выдаче Кредита частями), заключенный между Заемщиком/Созаемщиками и Кредитором, согласно которому Кредитор предоставляет денежные средства Заемщику/Созаемщикам в размере и на условиях, предусмотренных таким Договором.

Кредит – денежные средства, предоставляемые Кредитором Заемщику/Созаемщикам в размере и на условиях (в том числе, платности, срочности, возвратности), предусмотренных Кредитным договором.

Неустойка – денежная сумма, которую Клиент обязан уплатить Исполнителю в случаях, предусмотренных Договором.

Поручение – поручение Клиента Исполнителю действовать от его лица и в его интересах согласно предмета Договора в период действия Договора.

### **3. Порядок оказания услуг**

Работа с клиентом строится поэтапно:

3.1. Предварительный этап:

3.1.1. Обработка входящей анкеты и анализ ситуации Клиента

3.1.2. Оформление Заказа

3.1.3. Заключение Договора и подписание Согласия на обработку персональных данных, в соответствии Приложением к Правилам (Категории клиентов)

3.1.4. Предоставление Клиентом документов, в соответствии с Приложением к Правилам (Перечень документов), необходимых для подготовки Исполнителем кредитного досье Клиента

3.1.5. Выставление счета на оплату за услуги, в соответствии Приложением к Правилам (Тарифы на услуги)

3.1.6. Предоплата Клиентом услуг Исполнителя

3.2. Подготовка Комплекта документов:

3.2.1. Проверка клиента на ФССП и формирование кредитного рейтинга Клиента и анализ представленной кредитной истории

3.2.2. Мониторинг рынка, подбор программы кредитования и банка под ситуацию Клиента

3.2.3. Проверка предоставленных документов Клиента на предмет соответствия требованиям Банков и формирование кредитного досье клиента

3.2.4. Уведомление Клиента о готовности документов, заполнение анкет по формам банка от лица Клиента

3.2.5. Подписание Клиентом подготовленного Исполнителем Комплекта документов

- 3.2.6. Передача заявки Клиента в согласованные с Клиентом банки, но не более трех заявок
- 3.3. Завершающий этап. Сдача результата оказанных услуг:
  - 3.3.1. Окончательный расчет по Договору по факту первого положительного решения, удовлетворяющего интересы Клиента
  - 3.3.2. Получение всех решений от Банков, в которые были поданы заявки
  - 3.3.3. Формирование листа решений и обоснование наиболее выгодного для Клиента решения
  - 3.3.4. Инструктаж клиента по дальнейшим действиям и расходам в соответствии с Договором

#### **4. Сроки**

- 4.1. Договор действует с момента его подписания и до выполнения Сторонами обязательств по Договору.
- 4.2. Срок подготовки кредитного досье Клиента, необходимого для оказания услуги, определяется сроком 3 (три) дня и начинается исчисляться с момента предоставления Клиентом полного пакета документов и получения подтверждения оплаты от Клиента (приходно-кассовый ордер с фискальным чеком, либо поступление денежных средств на расчетный счет Исполнителя) в соответствии с условиями Договора.
- 4.3. Срок представления интересов Клиента в Банках может быть увеличен или сокращен при увеличении или сокращении срока получения положительного решения для Клиента в Банках. При получении для Клиента двух решений от разных Банков, при условии, что как минимум одно из них удовлетворяет интересы Клиента услуга считается оказанной, а Договор исполненным. Для Клиента со сложной ситуацией срок может быть пролонгирован до получения первого положительного решения, удовлетворяющего интересы Клиента. О таких изменениях сроков Клиент должен быть уведомлен в течение 2 (двух) дней. В случае внесения изменений в документы по требованию Банков, сроки исполнения обязательств приостанавливаются и возобновляются с момента представления Клиентом документов согласно запросам Банков.
- 4.4. Акционные предложения Исполнителя для Клиента действуют на условиях акции, но не более одного месяца с даты проведения акции. Если в период действия Акции, клиент не получил положительного решения от Банка он имеет право на продолжение сотрудничества с Исполнителем на возмездной основе с предоставлением скидки но не более 50% от стоимости услуг согласно прайса на дату заключения договора..
- 4.5. Срок действия скидки для Клиента, пришедшего после консультации, на стоимость консультации, действует в течение 7 (семи) календарных дней. Если клиент обращается позже этой даты с пакетом Документов, то скидка теряется.

## 5. Оплата услуг

5.1. Стоимость услуг устанавливается в соответствии с прайсом и указывается в Договоре.

5.2. В стоимость услуг не включены расходы на оплату государственных пошлин, сборов, оплату нотариальных услуг, оплату оценки объекта недвижимости, покрытие страховых сумм и других затрат, возникающих в ходе оформления сделки. Указанные расходы оплачиваются самим Клиентом непосредственно, либо через представителя Исполнителя.

5.3. Стоимость услуг состоит из сумм:

5.3.1. За первичный консультативный прием и анализ ситуации Клиента;

5.3.2. За проверку Клиента на ФССП и формирование кредитного рейтинга, а также анализ предоставленного отчета о кредитной истории Клиента, за проверку документов и составление кредитного досье Клиента;

5.3.3. За заполнение анкеты по форме банка и представление интересов Клиента и ведение переговоров в Банках;

5.3.4. За предоставление преференций (скидок к ставке) в некоторых Банках (список постоянно меняется, следует уточнять на дату заявки);

5.3.5. За получение положительного решения банка, выбор оптимального решения в интересах Клиента и инструктаж о последующих этапах Клиента.

5.4. Окончательная стоимость услуг, включая все дополнительные услуги, согласовывается с Клиентом и указывается в договоре и в акте выполненных работ. В случае выявления факторов, отягощающих работу с клиентом (просрочки, недостоверная информация о работе, доп. обстоятельства) Исполнитель имеет право повысить стоимость услуг зафиксированную в договоре, но не более чем на 25%.

5.5. Стоимость услуг включает: предоплату – невозвратная часть, покрывающая расходы Исполнителя на оказание услуг, оставшаяся часть – вознаграждение Исполнителя, оплачиваемая Клиентом в случае полного оказания услуги Клиенту, заключающаяся в получении положительного решения для Клиента от Банка, на условиях зафиксированных в Карточке клиента и удовлетворяющих его интересы.

5.6. Оплата производится в безналичной форме на расчетный счет Исполнителя, указанный в счете на оплату услуг.

На суммы, подлежащие оплате в соответствии с договором, не начисляются проценты, предусмотренные статьей 317.1 Гражданского кодекса РФ.

Оплата вносится клиентом в следующем порядке:

5.6.1. Предоплата вносится в течении 3 (трех) календарных дней с даты заключения Договора;

5.6.2. Оставшаяся часть вносится по факту получения первого положительного решения, удовлетворяющего запрос клиента в течении 3 (трех) календарных дней с даты получения такого решения от Банка. В случае просрочки платежа Исполнитель имеет право взыскать неустойку в размере 0,1% ключевой ставки за каждый день просрочки.

5.7. Исполнитель приступает к оказанию Услуг после получения подтверждения о внесении предоплаты.

- 5.8. При 100% предоплате стоимости услуг клиенту предоставляется скидка 5%.
- 5.9. В случае, если решение Банка о предоставлении кредита невозможно, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств указанных в Договоре, сумма предоплаты, уплаченная Клиентом засчитывается в счет уплаты вознаграждения Исполнителя.
- 5.10. В случае, если получено положительное решение Банка о предоставлении кредита, удовлетворяющее интересы Клиента, но Клиент отказывается от услуг Исполнителя, уплаченная Клиентом сумма предоплаты засчитывается в счет уплаты вознаграждения Исполнителя, а оставшаяся часть Клиент обязан уплатить в течении 3 (трех) календарных дней с даты вынесения Банком такого решения.
- 5.11. В случае предоставления Банком отрицательного решения о предоставлении кредита, сумма предоплаты, уплаченная Клиентом не возвращается, но при условии внесения 100% предоплаты, возвращается разница между уплаченной суммой и предоплатой, которая является невозвратной частью.
- 5.12. В случае предоставления Банком отрицательного решения о предоставлении кредита на этапе рассмотрения объекта недвижимости, сумма, уплаченная Клиентом не возвращается.
- 5.13. В случае, когда Клиент получил положительное решение, но не вышел на сделку, сумма предоплаты, уплаченная Клиентом не возвращается, а повторное оказание Услуг оплачивается в размере 50% от стоимости Услуг на дату заведения повторной заявки.
- 5.14. В случае, если Клиент уклоняется от предоставления запрашиваемой банком информации, услуга Исполнителя считается оказанной, а сумма предоплаты, уплаченная Клиентом засчитывается в счет уплаты вознаграждения Исполнителя.
- 5.15. Оплата вознаграждения Исполнителю за Клиента может быть произведена третьим лицом по поручению Клиента. В случае оплаты вознаграждения третьим лицом, такой платеж будет считаться произведенным с согласия и поручения Клиента.
- 5.16. Исполнитель по согласованию с Клиентом, при изменении условий по заявке Клиента или выявлении скрытых факторов, усложняющих работу по заявке Клиента, может увеличить стоимость услуг.
- 5.17. В случае непредоставления Клиентом в течение месяца, необходимых документов для выполнения обязательств по договору с момента получения указаний от Исполнителя, либо приостановки выполнения Поручения по желанию Клиента на срок более одного месяца, Исполнитель вправе увеличить стоимость услуг по настоящему Договору в одностороннем порядке.
- 5.18. В случае непредоставления Клиентом в течение 2-х (двух) месяцев необходимых документов для выполнения обязательств по договору, с момента получения указаний от Исполнителя, Исполнитель вправе приостановить выполнение Поручения и удержать сумму, в размере оказанных Клиенту услуг или стоимости первичной консультации.
- 5.19. Обязательства Исполнителя перед Клиентом считаются исполненными, когда получено любое решение банков о ходе рассмотрения заявки Клиента.

## **6. Права и обязанности Исполнителя**

### **6.1. Исполнитель обязуется:**

- 6.1.1. Оказывать Клиенту устные консультации по программам и условиям обслуживания ипотечного кредита в Банках.
- 6.1.2. Произвести поиск Банка, предоставляющего кредит на ипотеку/рефинансирование ранее полученного ипотечного кредита (а также по желанию Клиента, на иные цели в дополнение к ипотеке: погашение имеющихся обязательств или наличными).
- 6.1.3. Проверить Клиента на предмет соответствия требованиям Банка, а именно: его кредитный рейтинг, долгов на ФССП.
- 6.1.4. Оказать содействие в сборе документов, проверить правильность их оформления на предмет соответствия требованиям Банка, сформировать кредитное досье и заполнить анкету для подачи заявки, с целью получения решения Банка о кредите. Исполнитель подает заявку не более чем в 3 (три) банка, а в случае отказов – до первого положительного решения.
- 6.1.5. Осуществлять контроль и устно информировать Клиента об этапах принятия Банком решения по кредиту.
- 6.1.6. Уведомлять Клиента о достигнутых результатах и выполненных этапах, а также, о случаях несоблюдения сроков согласованных Сторонами и их причинах. Уведомлять Клиента о решении Банка по кредиту в устной или письменной форме.
- 6.1.7. Исполнять принятые на себя обязательства в точном соответствии с условиями настоящего Договора и в установленные сроки.

### **6.2. Исполнитель имеет право:**

- 6.2.1. На условиях настоящего Договора поручить оказание услуг третьим лицам.
- 6.2.2. Требовать от Клиента исполнения принятых на себя по настоящему Договору обязательств.
- 6.2.3. Получить денежное вознаграждение за оказанные услуги по настоящему Договору, а в случае непредставления денежного вознаграждения требовать от Клиента его передачи.

## **7. Права и обязанности Клиента**

### **7.1. Обязанности Клиента:**

- 7.1.1. В течение срока действия настоящего Договора не выдвигать Исполнителю требований об изменении условий получения кредита, установленных соглашением Сторон и зафиксированных в Карточке клиента, которая является частью Договора.
- 7.1.2. При необходимости совместно с Исполнителем участвовать в переговорах с Банком.

- 7.1.3. Предоставить Исполнителю достоверную информацию о себе и своем работодателе, а также всю необходимую документацию, которая требуется для получения решения Банка о кредите.
- 7.1.4. В случае необходимости углубленного анализа ситуации Клиента предоставить отчеты о кредитной истории.
- 7.1.5. Передать Исполнителю документы, необходимые для получения решения Банка о кредите и обновлять их при необходимости.
- 7.1.6. Присутствовать на всех мероприятиях, требующих его участия лично, либо через своего представителя, при условии, что его полномочия будут оформлены нотариально удостоверенной доверенностью, а также выполнять иные фактические действия, направленные на получение кредита.
- 7.1.7. Не предпринимать без участия Исполнителя действий по получению денежных средств у Банков на цели, установленные настоящим Договором, а также иные цели в период ДО подписания кредитного договора с банком.
- 7.1.8. В сроки действия настоящего Договора не предпринимать самостоятельных попыток по получению кредита и не заключать с третьими лицами договоров, предметом которых является оказание услуг по содействию в получении для него Кредита.
- 7.1.9. При выявлении обстоятельств, значительно затрудняющих, либо делающих невозможным исполнение принятых на себя по настоящему Договору обязательств, немедленно сообщить об этом Исполнителю.
- 7.1.10. Принять по Акту сдачи-приемки услуг всё исполненное для него по настоящему Договору.
- 7.1.11. Оплатить Исполнителю оказанные во исполнение настоящего Договора услуги.

## **7.2. Права Клиента:**

- 7.2.1. Обращаться к Исполнителю за устными консультациями по вопросам банковского кредитования.
- 7.2.2. Получать информацию о статусе рассмотрения своего дела в Банке и требовать предоставления сведений и отчетов о ходе рассмотрения заявки Банком.
- 7.2.3. В любое время проверять ход и качество оказываемых ему Услуг.
- 7.2.4. Требовать от Исполнителя исполнения принятых на себя по настоящему Договору обязательств.

## **8. Предоставление скидок**

- 8.1. Клиенту, пришедшему после консультации на обслуживание по услугам: заявка на ипотеку или рефинансирование, предоставляется скидка. Сумма скидки равна стоимости консультации. Сроки действия данной скидки описаны в разделе «Сроки» настоящих Правил.
- 8.2. Если клиент был одобрен, но не успел по определенным обстоятельствам воспользоваться Услугой (не подобрал объект недвижимости в установленные банком сроки или не рефинансировал свой кредит), повторное предоставление

аналогичной услуги оплачивается со скидкой 50 % стоимости от текущего прайса.  
8.3. При повторном обращении Клиента ему предоставляется скидка 10 % по всем видам услуг.

8.4. В случае 100% оплаты стоимости Договора в дату заключения договора Клиенту предоставляется скидка 5% от стоимости, указанной в Договоре.

8.5. Если Клиент участвовал в акционном предложении Исполнителя, но не получил положительного решения Банка в силу ряда обстоятельств, однако решил продолжить взаимодействие с Исполнителем, то скидка на Услуги составляет 50% от текущего прайса.

## **9. Форс-мажорные обстоятельства**

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если причиной такого неисполнения является действие непреодолимой силы, а именно: наводнение, землетрясение, военные действия, забастовки, массовые беспорядки, пандемия, а также акты государственных органов власти и управления и иные события, наступление которых находится вне разумного контроля Сторон, и в результате наступления которых выполнение обязательств согласно настоящим Правилам становится невозможным.

9.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, по причинам, указанным в п.9.1, обязана в течение 10 (десяти) рабочих дней письменно известить другую Сторону о наступлении указанных выше обстоятельств. Несвоевременное извещение о наступлении таких обстоятельств лишает Сторону права ссылаться на них в будущем.

9.3. Если действие указанных в п 9.1 обстоятельств сделает невозможным для Стороны исполнение ее обязанностей по Договору в течение более чем 30 (тридцати) календарных дней, то каждая из Сторон будет вправе расторгнуть указанный Договор. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права требовать от другой Стороны возмещения убытков.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящие Правила имеют одинаковую и обязательную силу для Сторон.

10.2. Настоящие Правила применяются с момента подписания Сторонами Договора. К существенным изменением обстоятельств в рамках Настоящих Правил относятся: правоприменительная практика, толкование закона и принятие новых ненормативных актов Уполномоченными органами, изменение законодательства РФ в области регистрации субъектов предпринимательской деятельности, издание Уполномоченными органами ненормативных правовых актов (методических указаний, инструкций и т.д.).

10.3. Любые изменения и дополнения к Настоящим Правилам действительны с момента их утверждения и публикации на официальном сайте Исполнителя: [www.ipoteka-fenix.ru](http://www.ipoteka-fenix.ru)



## Приложение

### Категории клиентов

#### Стандарт:

сотрудник по найму  
официально трудоустроен  
гражданин РФ  
нет просрочек  
нет долгов на ФССП  
готов подтвердить доход справкой 2-НДФЛ и/или по форме банка  
стаж работы более 1 года

#### Сложный клиент (НЕ стандарт):

без трудоустройства и подтверждения дохода  
без справки о доходах (по двум документам)  
с низким стажем работы  
с низкими доходами  
самозанятые  
ИП  
заемщики в декрете  
имеющие в прошлом просрочки или микрозаймы  
использующие ранее кредитные каникулы или реструктуризацию  
со специфичным запросом/объектом

### РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ИП Панькова Анна Викторовна  
почт.адрес: 445008, Самарская область, г. Тольятти,  
ул. Ульяны Громовой, д. 20А, ТЦ «Комсомолец», 1-й этаж  
ОГРНИП 323631200036355

8-927-891-27-61

Панькова А.В.

адрес электронной почты: [info@ipoteka-fenix.ru](mailto:info@ipoteka-fenix.ru)

Дата начала действия редакции: 10.10.2023 г.