

## ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

15 июня 2020 года

### Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка готово обрабатывать с банками в индивидуальном порядке обращения каждого ипотечного заемщика

Сотрудники Агентства провели встречу с руководителями общественных объединений по вопросам реализации дополнительных мер поддержки ипотечных заемщиков в рамках Программы рефинансирования ипотечных жилищных займов (ипотечных займов) (далее – Программа).

В ходе встречи представители Агентства проинформировали, что Программа рефинансирования ипотечных жилищных займов реализуется в Казахстане с 2015 года по поручению Первого Президента РК и направлена на сохранение единственного жилья, снижение долговой нагрузки и исключение валютного риска для ипотечных заемщиков.

По состоянию на 1 июня 2020 года банками второго уровня и ипотечными организациями одобрено рефинансирование 37 191 ипотечных займов на сумму 256,7 млрд тенге. Программа состоит из нескольких блоков.

**Первый блок Программы** направлен на оказание поддержки ипотечным заемщикам, получившим займы в период с 2004 по 2009 годы. На рефинансирование указанных займов Национальным Банком Казахстана было выделено 130 млрд тенге.

На сегодняшний день выделенные деньги освоены банками и рефинансирование осуществляется за счет денег, поступающих от погашения ранее рефинансированных займов.

По состоянию на 1 июня 2020 года одобрено 28 117 займа на сумму 174,7 млрд тенге, рефинансировано 27 006 займа на сумму 161 млрд тенге.

**Второй блок Программы** предусматривает рефинансирование валютных ипотечных займов физических лиц, полученных до 1 января 2016 года, в тенге по курсу Национального Банка Казахстана на 18 августа 2015 года.

По состоянию на 1 июня 2020 года одобрено 9 074 займов на сумму 82 млрд тенге, рефинансировано 7 750 займа валютных ипотечных займов на сумму 68,4 млрд тенге.

Кроме этого, с начала текущего года Агентством введены дополнительные меры, направленные на снижение долговой нагрузки по ипотечным займам заемщиков (**Третий блок Программы**), относящихся к категории социально уязвимых слоев населения (СУСН), а также на возврат в собственность залогодателя единственного жилья с баланса банка путем предоставления льготного ипотечного займа либо аренды жилья с последующим выкупом.

С учетом дополнительных мер финансовой поддержки населения по ипотечным займам срок рефинансирования валютных ипотечных займов в рамках второго блока Программы **продлен до 31 декабря 2020 года**. Для определения соответствия займа условиям Программы заемщикам необходимо обратиться в банк-кредитор.

Агентством проводится контроль за банками в части исполнения условий Программы, в том числе максимальному охвату заемщиков. Дополнительно для обеспечения прозрачности и контроля реализации условий Программы во всех регионах Казахстана работают специальные комиссии, рассматривающие жалобы заемщиков на правомерность отказа банком в рефинансировании займа по условиям Программы. По состоянию на 1 июня 2020 года комиссиями рассмотрено 5 094 жалоб заемщиков.

Представители общественных объединений в свою очередь предложили расширить полномочия комиссий и ускорить сроки рассмотрения заявлений банками второго уровня по ипотечным займам.

Сотрудники Агентства пояснили, что решения комиссий по первому (рефинансирование ипотечных займов, выданных в период с 2004 по 2009 годы) и второму (рефинансирование ипотечных займов, выданных в иностранной валюте до 1 января 2016 года) блокам Программы носят **обязательный характер**, по третьему блоку (дополнительная помощь ипотечным заемщикам) - **рекомендательный**. Задачами работы комиссий являются контроль за выполнением условий Программы, предоставление заемщикам возможности максимально воспользоваться условиями Программы. Для этого комиссии обладают достаточными полномочиями, а решения комиссий принимаются путем открытого голосования.

Что касается сроков рассмотрения заявок банками второго уровня, в карантинный период и период чрезвычайного положения темпы работы по Программе несколько замедлились. Представители финрегулятора заверили, что Агентство будет отрабатывать с банками второго уровня каждое обращение заемщиков в рамках Программы в индивидуальном порядке.

*Для справки: На сайте Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка [размещены](#) контакты работников банков для взаимодействия с заемщиками и перечень документов, необходимых для рассмотрения банками вопроса оказания дополнительной помощи ипотечным заемщикам, а также информация о [Комиссиях](#) по рассмотрению жалоб заемщиков на отказы в рефинансировании займов.*

*Также на сайтах [www.finreg.kz](http://www.finreg.kz) и [www.fingramota.kz](http://www.fingramota.kz) размещены [ответы](#) на часто задаваемые вопросы по Программе с функцией «обратной связи» и возможностью задать вопрос по условиям реализации Программы.*

**По вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг  
обращайтесь на телефоны горячей линии:  
+7 (727) 2788 144 и +7 (727) 2788 122**

**(время работы: понедельник-пятница с 9.00 до 18.30 часов,  
суббота – с 9.00 до 14.00, воскресенье – выходной)  
e-mail: [Fingramota@finreg.kz](mailto:Fingramota@finreg.kz), [TAL@finreg.kz](mailto:TAL@finreg.kz)  
[www.finreg.kz](http://www.finreg.kz)**