



БАНК

8-800-700-29-22
domrfbank.ru

Последовательность действий заёмщика (залогодателя) при возврате излишне/ошибочно уплаченных денежных средств

ДЕЙСТВИЯ

1



Как узнать точную сумму денежных средств?

Узнать сумму можно:

- через сервис ЛКЗ <https://lkz.ahml.ru/>:*
 - вкладка «Кредиты» в поле «На Вашем счёте»
- по звонку на горячую линию по номеру 8-800-700-29-22**

2



Где взять заявление на возврат денежных средств?

- в ЛКЗ <https://lkz.ahml.ru/>:
 - «Обращения» – «Создать» – раздел «Бланки заявлений» – Бланк заявления для возврата сверхпланового платежа;
- на сайте Банка: <https://domrfbank.ru/mortgage/maintenance/>:
 - «Ипотека» – «Обслуживание ипотеки» – «Частые вопросы» – Как вернуть излишне/ошибочно уплаченные денежные средства.

3



Как заполнить заявление?

- заполнить заявление от имени физ. или юр. лица, плательщика, со счёта которого были переведены денежные средства;
- указать реквизиты счёта плательщика (желаемый счёт получения средств);
- указать всю сумму возврата, с точностью до копеек;
- при возврате **излишне** перечисленных средств возврат осуществляется в размере остатка денежных средств;
- при возврате **ошибочно** перечисленных средств перевод осуществляется строго в размере поступившего платежа;
- проставить дату заполнения и собственноручную подпись.

Образец заявления размещён на сайте Банка, в частях вопросах «Как вернуть излишне/ошибочно уплаченные денежные средства»: <https://domrfbank.ru/mortgage/maintenance/>.

*Для активации Личного кабинета заёмщика необходимо обращаться в отделение Банка или на горячую линию по номеру 8-800-700-29-22. Для идентификации необходимо назвать ФИО и паспортные данные.

**Перед звонком на горячую линию необходимо убедиться в наличии согласия на обработку персональных данных. Дать его можно в Личном кабинете заёмщика во вкладке «Профиль». После идентификации и при наличии согласия можно получить информацию по кредитному договору.

ДЕЙСТВИЯ

4


Какие документы могут понадобиться дополнительно?

Документ, подтверждающий оплату:

— при возврате средств, перевод которых был осуществлён с карты через сайт Банка, к заявлению необходимо приложить квитанцию/справку об операции, позволяющую идентифицировать плательщика.

Документ, подтверждающий личность:

— при подаче заявления по Почте России или на электронный адрес необходимо приложить скан-копию паспорта заявителя.

5


Как можно подать заявление на возврат денежных средств?

Воспользоваться можно любым способом:

— через ЛКЗ, если заявителем является заёмщик АО ДОМ.РФ;

— в любом офисе Банка. Адреса отделений Банка:
<https://domrfbank.ru/location/>;

— в оригинале, путём отправки Почтой России на юридический адрес Банка: 125009, г. Москва, ул. Воздвиженка, 10. Получатель: АО «Банк ДОМ.РФ»;

— сканированном виде, путем отправки на электронную почту АО ДОМ.РФ mailbox@domrf.ru.

6


Что будет дальше?

После подачи корректного заявления Банк примет его в работу и произведет возврат денежных средств на указанные в заявлении реквизиты.

Максимальный срок рассмотрения обращения составит до 10 рабочих дней с даты, следующей, за датой приёма заявления.

Отследить статус рассмотрения обращения можно:

- В ЛКЗ;
- Позвонив на горячую линию по номеру 8-800-700-29-22;
- Направив электронное сообщение по адресу isa@domrf.ru.

Обращаем Ваше внимание, что ответ будет предоставлен тем же каналом связи, которым было подано заявление.

7


Дополнительная информация.

При недостаточности информации для принятия решения по обращению/в случае некорректного заполнения заявления, Банк незамедлительно оповестит об этом заёмщика.



БАНК

8-800-700-29-22
domrfbank.ru

ПО ВОПРОСАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ КРЕДИТА/ЗАЙМА В АО ДОМ.РФ

Вы можете:

- оставить обращение через сервис Личный кабинет заёмщика: <https://lkz.ahml.ru/>;
- обратиться в отделение Банка: <https://domrfbank.ru/location/>;
- обратиться на горячую линию: 8-800-700-29-22;
- направить обращение в Банк по Почте России: 125009, г. Москва, ул. Воздвиженка, 10;
- написать на адрес электронной почты: isa@domrf.ru.

