

Отсрочка для военнослужащих, членах их семей и лиц на их иждивении по Закону*

Кредитные каникулы – льготный период, в течение которого заемщик может приостановить выплаты кредитного обязательства на срок не превышающий срок мобилизации / добровольного содействия / службы военнослужащего. Срок кредитного обязательства, договора залога и поручительства будет продлен на срок льготного периода.

Важная информация:

- ❖ Каникулы не являются бесплатными, проценты по договору продолжают начисляться
- ❖ Каникулы предоставляются по кредитным обязательствам
 - военнослужащих / мобилизованных / добровольцев
 - членов их семей
- ❖ Кредит выдан до дня мобилизации/дня участия в СВО на территории Украины, ДНР, ЛНР/ подписания контракта, при условии участия в СВО на территории Украины, ДНР, ЛНР.

Основные каналы** по приему обращений и заявок клиентов на кредитные каникулы

Горячая линия

8-800-301-79-71

8-499-673-10-48

(действует вне зоны покрытия операторов
мобильной связи)

график работы: ежедневно с 04:00 до 20:00

(мск).

Web-версия Сбербанк Онлайн Офис Банка

Только для физических лиц

<https://www.sberbank.ru/ru/person/credits/pkp?chips=gos>

* Федеральный Закон №377-ФЗ от 07.10.2022 «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации или проходящими военную службу в Вооруженных Силах Российской Федерации по контракту, **при условии его участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской и Запорожской областей**, а также лицами, находящимися на иждивении у указанных лиц» (далее – ФЗ).

** При обращении клиента в офис Банка в обязательном порядке осуществляется ксерокопирование и заверение паспорта заемщика/участников сделки

Подтверждающие документы

Военнослужащий /

Член семьи

(один из документов при наличии)

- Контракт/справка о прохождении военной службы
- Приказ о призыве / командировании военнослужащего.
- Военный билет действующего военнослужащего.
- Повестка о прибытии в распределительный пункт / к месту прохождения службы / о направлении в войска.
- Документ, подтверждающий службу и выполнение специальных задач

Члены семьи (по своим кредитам) (обязательно)

Супруг(а)		Свидетельство о браке, Документ, удостоверяющий личность
Дети	несовершеннолетние (до 18 лет)	Свидетельство о рождении
	студенты (до 23 лет)	Свидетельство о рождении и справка об очном обучении
	инвалиды	Свидетельство о рождении и справка об инвалидности, полученной до 18 лет
Иждивенцы		Документ, подтверждающий родство и справка об инвалидности 1 или 2 группы
		Документ, подтверждающий нахождение на попечительстве (опекунство), усыновление, удочерение.
		Иные документы, подтверждающие иждивенство

3-е лицо (родственник/знакомый военнослужащего) по кредитам военнослужащего (обязательно)

Если обращается 3 – е лицо (родственник/знакомый военнослужащего) за каникулами по кредитам военнослужащего, то принять документы можно от имени военнослужащего при **наличии доверенности** от военнослужащего (доверенность может быть представлена в простой письменной форме бланк прилагается).

Документы могут быть предоставлены в оригинале, в виде выписки или заверенной копии

Условия урегулирования: Отсрочка по кредитам для военнослужащих

Вид кредита	Ипотечный	Потребительский	Кредитная карта
Срок льготного периода	Не более срока службы + 30 дней*		
Минимальный платеж	0 руб.		
Увеличение срока	на срок не менее ЛП		не увеличивается
Ставка по кредиту	не изменяется	на срок ЛП* в размере 2/3 среднерыночного значения полной стоимости кредита на дату заявки	
Страхование залога	не влияет на предоставление отсрочки	не применимо	

Подать заявление можно до 31 декабря 2023 года

1. Банк принимает решение в течение 10 дней с момента получения заявки, льготный период (ЛП) вступает в силу с даты уведомления Банком (ЛП может быть установлен не ранее 21.09.2022***, по кредитным картам – не ранее даты обращения).
2. Клиент будет уведомлен о предоставлении отсрочки посредством смс-уведомления от Банка.
3. Об окончании льготного периода заемщик обязан уведомить Банк не позднее 30 дней после окончания службы.

* Льготный период может быть увеличен на срок реабилитации военнослужащего

** Срок может быть увеличен Правительством РФ

*** Дата не может быть ранее даты мобилизации или начала участия в СВО

Прекращение / отмена кредитных каникул для военнослужащих

Для кредитных каникул для военнослужащих возможны:

- **Прекращение кредитных каникул** (окончание действия льготного периода с даты, указанной клиентом).

Кредитные каникулы могут быть прекращены **только по клиентам, подтвердившим документально статус военнослужащего***.

- **Отмена кредитных каникул** (аннулирование предоставленной отсрочки по кредитному обязательству в случае отсутствия у клиента возможности документально подтвердить статус военнослужащего*).

Возможно **образование просроченной задолженности** с даты ранее предоставленного льготного периода (для возврата в график необходимо наличие на счете клиента суммы, достаточной для оплаты платежей, не внесенных во время действия льготного периода с учетом начисленных процентов и неустоек). Наличие просроченной задолженности может оказать влияние на кредитную историю клиента.

Основные каналы по приему обращений клиентов на прекращение / отмену кредитных каникул

Горячая линия - график работы: ежедневно с 04:00 до 20:00 (мск).
8-800-301-79-71

+7 499-673-1048
(действует вне зоны покрытия операторов мобильной связи)

Офис банка
Бланки заявлений прилагаются

Для регистрации обращения клиента на прекращение / отмену кредитных каникул необходимо в АРМ ЦЗК Розничный выбрать тематику **«Проблемный долг/Реструктуризация кредита**, подтематику **«ФЗ-377. Военнослужащие_Завершение/отмена кредитных каникул»**.

При обращении за прекращением/отменой каникул СВО необходимо наличие скана паспорта либо отметка сотрудника о проведенной идентификации клиента, на заявлении о прекращении/отмене клиента.

ПРОДУКТ	ПОДПРОДУКТ	КАНАЛ	ТЕМАТИКА	ПОДТЕМАТИКА
Кредиты	Автокредит	Не определено	Проблемный долг/Реструктуризация кредита	ФЗ-377. Военнослужащие_Завершение/отмена кредитных каникул
Кредиты	Жилищный кредит	Не определено	Проблемный долг/Реструктуризация кредита	ФЗ-377. Военнослужащие_Завершение/отмена кредитных каникул
Банковская карта	Кредитная карта	Не определено	Проблемный долг	ФЗ-377. Военнослужащие_Завершение/отмена кредитных каникул
Кредиты	Потребительский кредит	Не определено	Проблемный долг/Реструктуризация кредита	ФЗ-377. Военнослужащие_Завершение/отмена кредитных каникул

* Подтверждающие документы - Контракт / справка о прохождении военной службы, Приказ о призыве / командировании военнослужащего, Военный билет действующего военнослужащего, Повестка о прибытии в распределительный пункт / к месту прохождения службы / о направлении в войска,

Порядок обработки обращений клиентов за отменой неустоек

Клиенты могут обратиться в Банк за отменой неустоек

Обязательные условия:

- неустойки должны быть не присуждены судом и не погашены, и ранее не признаны заемщиком.
- подтверждение участия клиента в СВО

Документы необходимо подавать через ВСП

Заемщик обращается в банк по вопросу отмены неустоек по кредитному обязательству (без предоставления льготного периода).

ВСП

Визит

1. Идентификация клиента;
2. Предоставление заемщику для заполнения Заявления об отмене неустоек;
3. Принятие от заемщика документа об участии в СВО.
4. Выставление запросов в CRM с комментарием «Отмена неустоек участникам СВО»: Заполните 5-ти уровневый классификатор («Зеленая змейка») вопросов, начиная с первого уровня и заканчивая пятым: Кредиты - Вид кредита (Автокредит/Жилищный/Потребительский) - Не определено - Проблемный долг/Реструктуризация кредита - Документы на реструктуризацию.