

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КЛИЕНТОВ

для мобилизованных/лиц, заключивших договор о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на ВС РФ/лиц, проходящих военную службу по контракту, или находящихся на военной службе в войсках национальной гвардии РФ или в воинских формированиях и органах, указанных в п. 6 ст. 1 Федерального закона от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», а также в пограничных органах

**Уважаемые клиенты Сбербанка!
Информируем вас о порядке действий:**

Для оплаты кредитов:

1. Самостоятельно:

- с карты Сбербанка, привязанной к погашению кредита, – автоматическое списание при ее своевременном пополнении;
 - со счёта в Сбербанке, на который будет осуществляться зачисление военных довольствований (для этого нужно привязать этот счет к кредиту: мобильное приложение или WEB Сбербанк Онлайн – Кредиты (выбрать нужный) – Опции – Изменение счетов погашения (можно выбрать несколько);
 - со счёта / карты в другом банке – пополнять счёт/карту Сбербанка, с которой автоматически списываются платежи по кредиту, через СБП до 100 тыс. руб. без комиссии;
- 2. Услуга «Автопогашение»** для автоматического внесения обязательного платежа по кредитной карте: мобильное приложение или WEB Сбербанк Онлайн – Кредитная карта – раздел «Настройки» – пункт «Автопогашение».
- 3. Погасить кредит может близкий человек** через мобильное приложение или WEB Сбербанк Онлайн – Кредиты – сервис «Помощь близкому с кредитом» (сообщите близкому человеку свои паспортные данные, номер и дату открытия кредитного договора).

Если нет доступа к приложению Сбербанк Онлайн, то можно использовать команды SMS-банка (инструкции ниже).

Для подачи предварительных заявок для оформления кредитных каникул:

Госдума приняла закон о предоставлении кредитных каникул для военнослужащих и членов их семей. До вступления закона в силу Сбербанк начал принимать предварительные заявки на реструктуризацию кредитов от следующих категорий граждан:

- мобилизованных в Вооруженные силы РФ;
- военнослужащих, проходящих срочную военную службу или службу по контракту;
- сотрудников нацгвардии, силовых ведомств, пограничников, задействованных в спецоперации;
- добровольцев, заключивших контракт на военную службу;
- членов семей всех перечисленных выше категорий.

Для рассмотрения заявки на кредитные каникулы необходимо обратиться в Сбербанк по следующим каналам:

- по телефону горячей линии: 8-800-200-8-200 (пн-пт с 04:00 до 20:00 мск, сб-вс с 06:00 до 20:00 мск), 900 из РФ (круглосуточно), +7 495 500-55-50 из-за границы;
- в веб – версии Сбербанк Онлайн (раздел реструктуризация, причина «призыв в армию»);
- в мобильном приложении Сбербанк Онлайн (Android версия с 14.1.0);
- в офис Сбербанка.

Обратите внимание:

1. *В период действия кредитных каникул продолжают начисляться %^[1].*
2. *Если срок кредитных каникул не указан в требовании, каникулы действуют в течение срока мобилизации / добровольного содействия / службы военнослужащего, увеличенного на 30 дней^[2].*
3. *Срок действия кредита увеличивается на срок не менее срока кредитных каникул.*
4. *Об окончании срока мобилизации / добровольного содействия / службы военнослужащий или член его семьи должен сообщить в Банк любым удобным способом.*

При подаче предварительной заявки на кредитные каникулы необходим следующий пакет документов:

Военнослужащим:

1. Паспорт.
2. **При наличии!**¹ Предоставляются следующие документы²:

Для лиц, которые проходят срочную военную службу по призыву:

- Приказ о призыве;
- Удостоверение военнослужащего;

Для лиц, призванных на военную службу по мобилизации в ВС РФ (один из документов):

- Справка войсковой части о прохождении военной службы;
- Военный билет вместе с повесткой о прибытии в распределительный пункт / к месту прохождения службы / о направлении в войска;

Для лиц, проходящих военную службу в ВС РФ по контракту (один из документов):

- Справка войсковой части о прохождении военной службы;
- Контракт о прохождении военной службы в ВС РФ;

Для лиц, находящихся на службе в войсках национальной гвардии РФ, спасательных воинских формированиях федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на решение задач в области гражданской обороны, Службе внешней разведки РФ, органах федеральной службы безопасности, органах государственной охраны, органах военной прокуратуры, военных следственных органах Следственного комитета РФ, федеральном органе обеспечения мобилизационной подготовки органов государственной власти РФ, пограничных органах на территории РФ (один из документов):

- Справка войсковой части о прохождении военной службы;
- Документ, подтверждающий службу в вышеуказанных органах и выполнение специальных задач;

^[1] По потребительским кредитам и кредитным картам начисляются проценты в размере 2/3 от среднерыночного значения полной стоимости кредита, установленного на день направления требования, но не выше ставки по договору. По ипотечным договорам начисляются проценты в соответствии с договором.

^[2] Срок действия каникул может быть продлен на срок нахождения в больницах / госпиталях / иных медицинских организациях.

¹ Банк вправе самостоятельно запросить информацию, подтверждающую право на каникулы в Министерстве обороны Российской Федерации, в органах управления войск национальной гвардии Российской Федерации, воинских формированиях, а также в органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31 мая 1996 года № 61-ФЗ «Об обороне». (кроме лиц, призванных на срочную военную службу по призыву).

² Документы могут быть предоставлены в оригинале, в виде выписки или копии, которая может быть заверена одним из следующих способов:

- нотариусом,

- командиром (начальником) воинской части, соединения, учреждения и военно-учебного заведения, где вы проходите службу,

- начальником госпиталя, санатория или другого военно-лечебного учреждения, его заместителем по медицинской части, а при их отсутствии старшим или дежурным врачом, если вы находитесь на лечении в таких учреждениях.

Для лиц, заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на ВС РФ (один из документов):

- Справка войсковой части о прохождении военной службы;
- Контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на ВС РФ.

Членам семей военнослужащих по своим обязательствам:

2. Паспорт.

3. **При наличии!** Документы, подтверждающие статус военнослужащего (представлены выше).

4. Документ, подтверждающий, что вы являетесь членом семьи военнослужащего:

- Для супруги (а) – свидетельство о заключении брака;
- Для детей – свидетельство о рождении (до 18 лет) / свидетельство о рождении и справка об очном обучении (для студентов до 23 лет) / свидетельство о рождении и справка об инвалидности, полученной до 18 лет (для инвалидов);
- Для инвалидов – документ, подтверждающий родство и справка об инвалидности 1 или 2 группы;
- Для иных членов семьи военнослужащего – иной документ, в том числе подтверждающий назначение военнослужащего попечителем (опекуном), усыновление, удочерение.

Заявление на предоставление кредитных каникул для военнослужащего также могут подать родственник или третье лицо при наличии доверенности, заверенной:

- Нотариусом;
- Командиром (начальником) воинской части, соединения, учреждения и военно-учебного заведения, где проходит службу заёмщик;
- Начальником госпиталя, санатория или другого военно-лечебного учреждения, его заместителем по медицинской части, а при их отсутствии старшим или дежурным врачом, если заёмщик находится на лечении в таких учреждениях.

Для получения денежного довольствия:

✓ **Если у вас есть карта «Мир»**, то используйте реквизиты своей карты для получения денежного довольствия.

✓ **Если карты нет**, то оформить ее поможет сотрудник Банка, находящийся на призывном участке.

Он выдаст форму-бланк для заполнения заявления (рапорта) на перечисление денежного довольствия, а также поможет с заполнением, в том числе с поиском, внесением реквизитов и передачей рапорта для их ввода в Единую базу данных Единого расчетного центра МО РФ.

Обращаем внимание! Внесение банковских реквизитов Единым расчетным центром МО РФ будет производиться только на основании заверенного командиром воинской части заявления (рапорта).

Для проведения операций по банковским картам необходимо иметь нотариальную доверенность или приравненную к ней.

Для получения услуг с использованием SMS-банка:

SMS-банк – это способ получать услуги банка с помощью СМС на номер 900 (например, оплата своего сотового или перевод денег).

Особенности получения услуги:

➤ **Если есть карта Мир:**

- при сохранении номера телефона вам доступен SMS-банк.

- при смене номера сервис можно подключить через приложение Сбербанк Онлайн (с использованием смартфона);
- Если карты нет, и она оформляется через сотрудника Сбербанка на призывном пункте, то:
 - при получении новой именной карты доступ к смс-сервису мобильный банк будет оформлен автоматически;
 - при получении новой карты Моментум смс-сервис мобильный банк клиент подключает через мобильное приложение Сбербанк Онлайн.

Краткий перечень услуг и СМС-команд*

Услуга банка	Сообщение (запрос), которое надо отправить на номер 900
Оплатить свой сотовый	Отправьте СМС на номер 900 с текстом 200 , где 200 – сумма пополнения, или наберите команду *900*200# и нажмите кнопку вызова. Минимальная сумма пополнения – 10 руб., максимальная – 4 500 руб. в сутки.
Оплатить любой телефон	Отправьте СМС на номер 900 с текстом 9XX1234567 200 , где 9XX1234567 – номер телефона получателя, 200 – сумма пополнения. Если подключена 2 и более карт, то в СМС необходимо указать карту списания, отправив СМС с текстом 9XX1234567 200 1234 , где 200 - сумма пополнения, а 1234 последние четыре цифры карты списания.
Перевести деньги по номеру телефона	Отправьте СМС на номер 900 с текстом Перевод 9XX12345678 1000, где 9XX12345678 – номер телефона получателя перевода, 1 000 – сумма перевода. Если подключена 2 и более карт, то в СМС необходимо указать карту списания, отправив СМС с текстом Перевод 9XX12345678 1000 1234 , где 9XX12345678 – номер телефона получателя перевода, 1000 - сумма пополнения, а 1234 последние четыре цифры карты списания. Деньги поступят на карту получателя, которая должна быть подключена к СМС-банку. Минимальная сумма перевода – 10 руб., максимальная – 8 000 руб. в сутки.
Перевести деньги по номеру карты	Отправьте СМС на номер 900 с текстом Перевод 1234XXXXXXXXX5678 1000 , где 1234XXXXXXXXX5678 – номер карты получателя перевода, 1 000 – сумма. Если подключена 2 и более карт, то в СМС необходимо указать карту списания, отправив СМС с текстом Перевод 1234XXXXXXXXX5678 1000 1234 , где 1234XXXXXXXXX5678 – номер карты получателя перевода, 1000 - сумма пополнения, а 1234 последние четыре цифры карты списания. Минимальная сумма перевода – 10 руб., максимальная – 8 000 руб. в сутки.
Перевести деньги между своими картами	Отправьте СМС на номер 900 с текстом Перевод 1234 5678 1000, где 1234 – карта списания, 5678 – карта зачисления, 1000- сумма перевода. Без лимита

Узнать баланс по карте	Баланс
Узнать баланс по вкладу	Вклад
Задолженность по кредитной карте	Долг
Список карт, подключенных к СМС-банку	Карты

** СМС-запросы на номер 900 оплачиваются по тарифу вашего мобильного оператора.*

*Если на счете мобильного телефона не хватает денег для отправки СМС-запроса, отправьте команду *900*200# для пополнения счета мобильного телефона.*

Команды по переводу денежных средств можно использовать для пополнения счетов банка, с которых происходит списание по кредитам.

Основные вопросы-ответы:

1. Как подключить SMS-банк?

Подключить SMS-банк можно при получении именной карты, в мобильном приложении Сбербанк Онлайн, в банкомате.

2. Можно ли подключить SMS-банк, мобильный банк к телефону иностранного оператора связи?

Подключить SMS -банк можно только на телефон, начинающийся на +7 ...

3. Порядок действий, если происходит замена сим-карты и необходимости ее привязки для совершения операций по счету, карте:

- Изменение / Подключение нового номера доступны в Мобильном приложении, банкомате.
- После замены сим-карты в течение 24 часов не приходят уведомления с коротких номеров.

Единый контактный номер для получения консультаций клиентами:

900 – из РФ,

+7 495 500-55-50 – из-за границы (круглосуточно).