

**Уважаемые клиенты Сбербанка!**  
**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», в пограничных органах<sup>1</sup> / членов их семей

**Для получения денежного довольствия:**

- ✓ **Если у вас есть карта «Мир»**, то используйте текущие реквизиты своей карты для заполнения заявления (рапорта) на получение денежного довольствия.
- ✓ **Если карты нет**, то оформить ее поможет сотрудник Банка, находящийся на призывном участке.

Сотрудник Банка 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 Министерства обороны РФ.

**Обращаем внимание!** Допускается передача заявления (рапорта), не заверенного командиром части в случае, если военнослужащий не прикомандирован к войсковой части.

Для проведения третьими лицами операций по банковским картам военнослужащего необходимо иметь доверенность, удостоверенную нотариусом, или командиром (начальником) воинской части, соединения, учреждения и военно-учебного заведения, или начальником госпиталя, санатория или другого военно-лечебного учреждения, его заместителем по медицинской части, а при их отсутствии старшим или дежурным врачом (для военнослужащих, находящихся на излечении).

**Требования, предъявляемые к оформлению доверенности:**

Доверенность должна обязательно содержать следующую информацию:

1. Слово «Доверенность»;
2. Дата выдачи доверенности (указать прописью);
3. Место выдачи доверенности (город/ страна); в случае удостоверения доверенности вне помещения нотариальной конторы, должен быть указан адрес удостоверения;
4. Личные данные доверителя: полные ФИО (отчество при наличии), реквизиты документа, удостоверяющего личность (серия и номер Паспорта РФ, дата выдачи, наименование органа, выдавшего паспорт, код подразделения, если имеется), дата и место рождения, адрес места жительства (регистрации) или места пребывания.
5. Личные данные доверенного лица: полные ФИО (отчество при наличии), реквизиты документа, удостоверяющего личность (серия и номер документа, дата выдачи документа, наименование органа, выдавшего документ, код подразделения, если имеется), дата и место рождения, гражданство, адрес места жительства (регистрации) или места пребывания.
6. Полномочия, которые может выполнять доверенное лицо.

---

<sup>1</sup> Здесь и далее при совместном упоминании данных категорий заемщиков используется термин «военнослужащие».

7. Срок действия доверенности. Если в доверенности не указан срок ее действия, то она будет действительна в течение 1 года.
8. Подпись доверителя, владельца счета/вклада.
9. Должность, подпись нотариуса или иного лица, удостоверившего доверенность, и оттиск печати (при наличии).

### **Приостановление исполнительного производства**

Если в связи с взысканием задолженности по кредитному договору в отношении военнослужащего или членов его семьи было возбуждено исполнительное производство (в т.ч. если на счета военнослужащего или члена его семьи был наложен арест либо с них списываются денежные средства на основании исполнительных документов (судебных актов, исполнительных листов, постановлений приставов и пр.), то оно может распространяться на новый счёт (карту).

В случае, если в отношении вас было возбуждено исполнительное производство в связи с взысканием задолженности по кредитному договору, то оно может быть приостановлено на срок службы. Для этого обратитесь к судебному приставу-исполнителю, находящемуся на призывном участке или по месту ведения вашего исполнительного производства;

До получения банком информации о приостановлении исполнительного производства от судебного пристава-исполнителя, банк продолжит исполнять требования исполнительных документов (в том числе ваши счета могут оставаться арестованными либо с них может осуществляться списание денежных средств).

Информацию о судебном приставе, а также о месте ведения вашего исполнительного производства можно уточнить на официальном сайте Федеральной службы судебных приставов (на главной странице необходимо ввести свои данные). Список необходимых документов можно уточнить на единой линии Федеральной службы судебных приставов по номеру: 8-800-303-00-00.

### **Для получения услуг с использованием СМС-банка:**

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

#### **Особенности получения услуги:**

- **Если есть именная карта (МИР, VISA, MasterCard и т.д.):**
  - при сохранении «старого» номера телефона, если СМС-банк был подключен, то он по-прежнему доступен;
  - при смене номера телефона / на «старом» номере не был подключен СМС-банк, его можно подключить самостоятельно в приложении Сбербанк Онлайн (с использованием смартфона) или в банкомате;
- **Если карты нет, и она оформляется через сотрудника Сбербанка на призывном пункте, то:**
  - при получении новой именной карты доступ к СМС-банку будет оформлен автоматически;
  - при получении новой карты МИР Моментум подключить СМС-банк необходимо самостоятельно в приложении Сбербанк Онлайн (с использованием смартфона) или в банкомате.

### **Краткий перечень услуг и СМС-команд\*:**

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

| <b>Услуга банка</b>                          | <b>Сообщение (запрос), которое надо отправить на номер 900</b>                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Оплатить мобильную связь своего телефона     | Отправьте СМС на номер 900 с текстом <b>200</b> , где 200 – сумма пополнения, или наберите команду <b>*900*200#</b> и нажмите кнопку вызова.<br>Минимальная сумма пополнения – 10 руб., максимальная – 4 500 руб. в сутки.                                                                                              |
| Оплатить мобильную связь другого телефона    | Отправьте СМС на номер 900 с текстом <b>9XX1234567 200</b> , где 9XX1234567 – номер телефона получателя, 200 – сумма пополнения.                                                                                                                                                                                        |
| Перевести деньги на карту по номеру телефона | Отправьте СМС на номер 900 с текстом <b>Перевод 9XX12345678 1000</b> , где 9XX12345678 – номер телефона получателя перевода, 1000 – сумма перевода.<br><br>Деньги поступят на карту получателя, которая должна быть подключена к СМС-банку.<br>Минимальная сумма перевода – 10 руб., максимальная – 8 000 руб. в сутки. |
| Перевести деньги по номеру карты             | Отправьте СМС на номер 900 с текстом:<br><b>Перевод 1234XXXXXXXXX5678 1000</b> , где 1234XXXXXXXXX5678 – номер карты получателя перевода, 1000 – сумма.<br><br>Минимальная сумма перевода – 10 руб., максимальная – 8 000 руб. в сутки.                                                                                 |
| Перевести деньги между своими картами        | Отправьте СМС на номер 900 с текстом <b>Перевод 1234 5678 1000</b> , где 1234 – карта списания, 5678 – карта зачисления, 1000 – сумма перевода.<br>Без лимита                                                                                                                                                           |
| Узнать баланс по карте                       | Отправьте СМС на номер 900 с текстом <b>Баланс</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Узнать баланс по вкладу                      | Отправьте СМС на номер 900 с текстом <b>Вклад</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Задолженность по кредитной карте             | Отправьте СМС на номер 900 с текстом <b>Долг</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Список карт, подключенных к СМС-банку        | Отправьте СМС на номер 900 с текстом <b>Карты</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |

*\* 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.

### **Для подачи заявок на кредитные каникулы:**

**07.10.2022** вступил в силу Федеральный закон, предусматривающий возможность предоставления кредитных каникул военнослужащим и членам их семей<sup>2</sup>. Заявки на кредитные каникулы принимаются от следующих категорий граждан:

- мобилизованных в Вооруженные Силы РФ;
- военнослужащих, проходящих службу в Вооруженных Силах РФ по контракту;
- 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;
- добровольцев, заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы РФ;
- членов семей всех перечисленных выше категорий.

Сбербанк также принимает заявки на кредитные каникулы от военнослужащих, проходящих срочную военную службу по призыву.

Заявка на кредитные каникулы может быть подана любым из следующих способов:

- 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 (в разделе «Финансовые трудности» выбрать «Программы поддержки» → «Реструктуризация кредитов», на шаге «Причина реструктуризации» выбрать «Призыв в армию»);
- в мобильном приложении Сбербанк Онлайн (Android версия с 14.1.0, версия мобильного приложения Сбербанк Онлайн указана на экране ввода пароля);
- в офис Сбербанка.

### **Обратите внимание:**

1. *Федеральный закон от 07.10.2022 № 377-ФЗ предусматривает отсутствие платежей в течение срока действия кредитных каникул, но в это время продолжают начисляться проценты<sup>3</sup>. По завершению кредитных каникул начисленные проценты будут включены в график платежей и это увеличит общую переплату по кредиту. Платёж по кредиту не изменится, т.к. срок кредита будет увеличен.*
2. *Для ипотечных и потребительских кредитов вы вправе установить дату начала кредитных каникул, но не ранее 21.09.2022, а для кредитных карт дата начала кредитных каникул устанавливается как дата подачи заявки.*
3. *Если срок кредитных каникул не указан в заявке, каникулы действуют в течение срока мобилизации / добровольного содействия Вооруженным Силам РФ / службы военнослужащего, увеличенного на 30 дней<sup>4</sup>.*
4. *Срок действия кредитного договора увеличивается на срок не менее срока кредитных каникул.*

<sup>2</sup> Федеральный закон от 07.10.2022 № 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>3</sup> По потребительским кредитам и кредитным картам начисляются проценты в размере 2/3 от среднерыночного значения полной стоимости кредита, установленного на день направления заявки (такое значение рассчитывается ежеквартально и публикуется на официальном сайте Банка России в сети Интернет по адресу [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)), но не выше ставки по договору. По ипотечным договорам начисляются проценты в соответствии с договором.

<sup>4</sup> Срок действия каникул может быть продлен на срок нахождения в больницах / госпиталях / иных медицинских организациях.

*Об окончании срока мобилизации / добровольного содействия Вооруженным Силам РФ / службы военнослужащий или член его семьи должен сообщить в Банк любым удобным способом (по номеру 8-800-200-82-00 или в офисе банка).*

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

Военнослужащим:

1. Документ, удостоверяющий личность (только в случае подачи заявки в офисе Сбербанка).
2. **При наличии!**<sup>5</sup> Предоставляются следующие документы<sup>6</sup>:

Для лиц, которые проходят срочную военную службу по призыву:

- Приказ о призыве;
- Удостоверение военнослужащего;

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

- Справка о прохождении военной службы, выданная войсковой частью, военным комиссариатом или иным органом, выполняющим функции военного комиссариата;
- Военный билет вместе с повесткой о прибытии в распределительный пункт / к месту прохождения службы / о направлении в войска;

Для лиц, проходящих военную службу в Вооруженных Силах 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;

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

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

---

<sup>5</sup> 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» (не распространяется на лиц, призванных на срочную военную службу по призыву).

В отдельных случаях банк вправе потребовать предоставления документов, подтверждающих мобилизацию / добровольное содействие Вооруженным Силам РФ / службу военнослужащего, после предоставления кредитных каникул. В случае непредставления вами таких документов до даты окончания кредитных каникул либо несоответствия таких документов установленным законодательством РФ требованиям, банк вправе направить вам уведомление о неподтверждении кредитных каникул.

<sup>6</sup> 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.

Членам семей военнослужащих по их кредитным обязательствам:

1. Документ, удостоверяющий личность (только в случае подачи заявки в офисе Сбербанка).
2. 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.
3. **При наличии!** Документы, подтверждающие статус военнослужащего (представлены выше).

**Заявку на кредитные каникулы по кредитному договору военнослужащего также могут подать его родственник или третье лицо при наличии доверенности, удостоверенной:**

- 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 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).

**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 (круглосуточно),**

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