

**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).

Для подачи заявки на кредитные каникулы доверенность может быть оформлена в простой письменной форме.

**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;

---

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

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

### **Приостановление исполнения исполнительного документа:**

Если в отношении военнослужащего имеется действующее взыскание или арест со счетов по исполнительным документам (судебные акты, постановления судебных приставов), то новый счет (карта) будут автоматически добавлены во взыскание или арест по исполнительным документам.

#### **⇒ Взыскание или арест по постановлению судебного пристава:**

В случае, если в отношении вас было возбуждено исполнительное производство, 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, также можно подать заявление через портал Госуслуг (<https://www.gosuslugi.ru/600367/1/form>), при подаче укажите что вы являетесь стороной исполнительного производства – «Должник», далее выберите соответствующие разделы: Иное → Приостановить ИП → Участие в боевых действиях, после этого заполните все поля и отправьте заявление (кнопка «Отправить заявление»).

Также заявление о приостановлении исполнительного производства в отношении военнослужащего могут написать близкие родственники непосредственно в отделах судебных приставов, где ведется исполнительное производство.

Если исполнительное производство **по взысканию кредитной задолженности** возбуждено в отношении члена семьи военнослужащего, то его также можно приостановить, обратившись к судебному приставу-исполнителю.

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) и на портале Госуслуг в разделе «Штрафы и долги» → «Информация о наличии исполнительного производства (онлайн)». Список необходимых документов можно уточнить на единой линии Федеральной службы судебных приставов по номеру: 8-800-303-00-00.

#### **⇒ Взыскание или арест по исполнительному документу, предъявленному в банк непосредственно взыскателем (без возбуждения производства судебными приставами):**

##### **1. Взыскание или арест по кредитным обязательствам:**

В случаях, когда взыскание или арест по счетам производится на основании исполнительного документа по кредитным обязательствам клиента-военнослужащего, участвующего в боевых действиях, или членов семьи, для приостановления взыскания или ареста необходимо обратиться в любой офис Сбербанка для оформления заявления.

При себе необходимо иметь следующий пакет документов:

Военнослужащим:

- Документ, удостоверяющий личность (только в случае подачи заявки в офисе Сбербанка).
- Документ, подтверждающий статус 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.

Членам семей военнослужащих по их кредитным обязательствам:

- Документ, удостоверяющий личность (только в случае подачи заявки в офисе Сбербанка).
- Документ, подтверждающий, что вы являетесь членом семьи военнослужащего:
  - для супруги (а) – свидетельство о заключении брака;
  - для несовершеннолетних детей – свидетельство о рождении или свидетельство об усыновлении (удочерении);
  - для детей в возрасте до 23 лет, обучающихся в образовательных организациях по очной форме обучения, – свидетельство о рождении или свидетельство об усыновлении (удочерении) и справка с места учёбы, подтверждающая обучение по очной форме;
  - для детей старше 18 лет, ставших инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, – свидетельство о рождении или свидетельство об усыновлении (удочерении) и справка, подтверждающая факт установления инвалидности;
  - для иждивенцев – акт органа опеки и попечительства о назначении военнослужащего опекунов или попечителей, решение суда об установлении факта нахождения лица на иждивении военнослужащего;

- Документы, подтверждающие статус военнослужащего (представлены выше).

!!! Также Заявление на приостановление исполнения исполнительного документа может подать представитель военнослужащего при наличии доверенности, в том числе оформленной в простой письменной форме (требования, предъявляемые к оформлению доверенности, представлены выше).

## 2. Взыскание или арест **НЕ** по кредитным обязательствам:

В случаях, когда взыскание или арест по счетам производится на основании исполнительного документа **не** по кредитным обязательствам, для приостановления взыскания или ареста необходимо обратиться к взыскателю или в суд, выдавший исполнительный документ. Банк остановит взыскание или арест после того, как взыскатель отзовет исполнительный документ из банка или в банк будет предъявлен судебный акт.

### 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 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 или в банкомате.

Чтобы близкий человек получал уведомления (о списаниях, зачислениях и т.д.) по вашей карте на его номер телефона, подключите сервис «Совместные уведомления». Для этого в своём приложении СберБанк Онлайн напишите в поиске «Совместные уведомления» и следуйте инструкции.

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

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

| Услуга банка                                             | Текст запроса                                                                                          | Лимит в сутки (24 часа)                  |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Отправьте СМС на номер 900, указав текст запроса:</b> |                                                                                                        |                                          |
| Оплатить мобильную связь своего телефона                 | <b>200</b> , где 200 – сумма пополнения, или наберите команду <b>*900*200#</b> и нажмите кнопку вызова | Минимум – 10 руб., максимум – 4 500 руб. |
| Оплатить мобильную                                       | <b>9XX1234567 200</b> , где 9XX1234567 – номер                                                         | Минимум – 10 руб.,                       |

|                                       |                                                                                                                                        |                                          |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| связь любого телефона                 | телефона получателя, 200 – сумма пополнения                                                                                            | максимум – 1 500 руб.                    |
| Перевести деньги по номеру телефона   | <b>Перевод 9XX12345678 1000</b> , где 9XX12345678 – номер телефона получателя перевода, 1000 – сумма перевода                          | Минимум – 10 руб., максимум – 8 000 руб. |
| Перевести деньги по номеру карты      | <b>Перевод 1234XXXXXXXXX5678 1000</b> , где 1234XXXXXXXXX5678 – номер карты получателя перевода, 1000 – сумма перевода                 | Минимум – 10 руб., максимум – 8 000 руб. |
| 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                               |
| Баланс по карте                       | <b>Баланс</b>                                                                                                                          |                                          |
| Баланс по вкладу                      | <b>Вклад</b>                                                                                                                           |                                          |
| Задолженность по кредитной карте      | <b>Долг</b>                                                                                                                            |                                          |
| Список карт подключенных к СМС-банку  | <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, воспользуйтесь USSD-запросом \*900\*200# для пополнения счета мобильного телефона.*

Команды по переводу денег можно использовать для пополнения карт, 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:

<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».

– по телефонам горячей линии:

- 900; 8 (495) 500-55-50 (круглосуточно);
- 8 (499) 673-10-48 (пн-пт с 04:00 до 20:00 МСК, сб-вс с 06.00 до 20.00 МСК, стоимость звонка зависит от тарифа вашего оператора связи);
- 8 (800) 301-79-71 (пн-пт с 04:00 до 20:00 МСК, сб-вс с 06.00 до 20.00 МСК, звонок бесплатный);
- 8 (800) 333-31-38 (ежедневно с 06.00 по 20.00 МСК, звонок бесплатный);

– 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 потребительским кредитам – после завершения льготного периода начисленные проценты будут включены в график платежей. Платеж по кредиту останется прежним, но срок кредита увеличится. Общая сумма кредита, которую необходимо выплатить за весь срок, увеличится за счет процентов, начисленных в льготный период.*

*По картам – после завершения льготного периода начисленные проценты будут равномерно включены в платеж на следующие 2 года. Общая сумма кредита, которую необходимо выплатить, увеличится за счет процентов, начисленных в льготный период.*

*По ипотечным кредитам – срок кредита будет увеличен на срок льготного периода, размер платежа останется прежним. Общая сумма кредита, которую необходимо выплатить, не увеличится.*

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.*

*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>:

<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.

<sup>5</sup> Банк вправе потребовать предоставления документов, подтверждающих мобилизацию / добровольное содействие Вооруженным Силам РФ / службу военнослужащего, после предоставления кредитных каникул. В случае непредоставления 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.

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.

Членам семей военнослужащих<sup>7</sup> 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 несовершеннолетних детей – свидетельство о рождении или свидетельство об усыновлении (удочерении);
  - для детей в возрасте до 23 лет, обучающихся в образовательных организациях по очной форме обучения, - свидетельство о рождении или свидетельство об усыновлении (удочерении) и справка с места учебы, подтверждающая обучение по очной форме;
  - для детей старше 18 лет, ставших инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, - свидетельство о рождении или свидетельство об усыновлении (удочерении) и справка, подтверждающая факт установления инвалидности;

---

<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.

<sup>7</sup> За исключением военнослужащих, проходящих срочную военную службу по призыву.

- для иждивенцев – акт органа опеки и попечительства о назначении военнослужащего опекунов или попечителей, решение суда об установлении факта нахождения лица на иждивении военнослужащего.

3. **При наличии!** Документы, подтверждающие статус военнослужащего (представлены выше)<sup>8</sup>.

**Заявку на кредитные каникулы по кредитному договору военнослужащего также могут подать его родственник или третье лицо при наличии доверенности, в том числе оформленной в простой письменной форме (требования, предъявляемые к оформлению доверенности, представлены выше).**

#### **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)**

---

<sup>8</sup> За исключением военнослужащих, проходящих срочную военную службу по призыву.