

## Антикризисные меры поддержки клиентов Сбербанка в связи с COVID-19

Во исполнение решений Президента Российской Федерации и в тесном взаимодействии с Правительством и Банком России Сбербанк реализовал ряд оперативных решений по поддержке населения и компаний, пострадавших от пандемии коронавируса.

В настоящее время банком реализованы или готовятся к запуску следующие государственные программы.

### КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ

#### Собственная программа банка:

1. Сбербанк [разработал специальную программу по реструктуризации кредитов заемщиков](#), относящихся к отраслям, наиболее пострадавшим от COVID-19. Данная программа касается всех сегментов: от крупнейших клиентов (для отдельных отраслей, которые относятся к следующим подотраслям: транспорт, гостиничная и торговая недвижимость, сфера услуг, производство строительных материалов, розничная и оптовая торговля товарами выборочного спроса, образование, спорт, деятельность учреждений культуры и искусства) до клиентов малого бизнеса (для всех отраслей). Принятая банком программа позволит в кратчайшие сроки реализовать оперативные решения по мерам поддержки таких заемщиков.

**По малому и микробизнесу** принято решение об упрощенном механизме реструктуризаций — предоставление отсрочки на срок до 6 месяцев по кредитам клиентов, пострадавшим от влияния коронавирусной инфекции. Также на срок до 6 месяцев банк готов не предъявлять санкции к клиентам малого и микробизнеса в случае неисполнения ими других обязательств по кредитным договорам (речь идет о страховании, регистрации обеспечения, поддержании оборотов по счетам, предоставлении документов, выполнении финансовых показателей и так далее).

**Чтобы подать заявку на реструктуризацию кредита**, зайдите в раздел «Кредиты» в Сбербанк Бизнес Онлайн. Далее переходите в «Договоры» и нажимайте на кнопку «Реструктуризация». Отметим, что через Сбербанк Бизнес Онлайн можно подать заявку на реструктуризацию только по Кредитному договору.

**Чтобы подать заявку по овердрафту или кредитной карте, а также по кредиту, если отсутствует кнопка «Реструктуризация»**, необходимо скачать и заполнить заявление. После чего напишите нам в разделе «Переписка с банком», выбрав тип письма «Направить документы по кредиту». Укажите причину запроса, контактные данные, данные договора, желаемые условия, затем приложите заполненное заявление на реструктуризацию и отправьте заявку.

#### Участие в государственных программах:

2. Сбербанк [начал принимать заявки](#) на **кредиты под 0% на зарплату по государственной программе**. Данные кредиты предназначены для малого и микробизнеса в соответствии с Федеральным законом № 209-ФЗ и предоставляются только клиентам пострадавших отраслей (отдельный перечень отраслей, утвержденных Правительством). В Сбербанке такой кредит могут получить зарплатные клиенты – компании, чьи сотрудники получают в банке заработную плату. Кредит выдается на срок до 12 месяцев с предоставлением отсрочки основного долга на 6 месяцев, при этом ставка по кредиту составляет 0% на период 6 месяцев. По истечении 6 месяцев ставка повышается до 4% годовых. Кредит является целевым, выдаются исключительно на заработную плату и связанные с ней платежи, например, оплата страховых взносов. Размер кредита рассчитывается исходя из МРОТ.

Кредит выдается ежемесячными траншами согласно зарплатному списку, в соответствии с зарплатным реестром. Каждый месяц транш переводится по новому актуальному реестру. При этом мы контролируем, чтобы зачисление средств шло на счета сотрудников предприятия. На протяжении действия кредитного договора заёмщик обязан не сокращать персонал более чем на 15%.

3. Сбербанк присоединился к новой правительственной программе **по субсидированию малого и среднего предпринимательства** для компаний ряда отраслей «1/3 – 1/3 – 1/3». Суть программы заключается в отсрочке уплаты основного долга по действующему кредиту на срок до 1 октября 2020 года с одновременным снижением процентной ставки по кредиту до 1/3 от изначальной ставки. 2/3 ставки при этом возьмут на себя банк и Правительство РФ. Предприниматель, по собственному выбору, сможет погашать кредит по льготной ставке по обычному графику либо перенести накопленные процентные платежи на срок после 1 октября 2020 года и включить их в оплату основного долга по кредиту. Льготная ставка будет действовать до 1 октября 2020 года, после чего по кредиту будет установлена первоначальная ставка. Программой могут воспользоваться компании, у которых выручка от субсидируемого вида деятельности составляет не менее 40%.

Программа предназначена для помощи компаниям наиболее пострадавшим от пандемии отраслей, перечень которых определен Правительством РФ.

Чтобы воспользоваться субсидированием, предпринимателю нужно обратиться либо к клиентскому менеджеру, либо в один из офисов, осуществляющий обслуживание юридических лиц.

#### **Собственные инициативы банка:**

1. Сбербанк [отменил плату](#) за **сервисное обслуживание терминалов эквайринга и онлайн-касс** на период с 1 марта до 31 мая, чтобы поддержать предпринимателей и обеспечить их покупателям возможность по-прежнему совершать оплату безопасным бесконтактным способом. Сервисный сбор за эквайринг перестает взиматься у всех наших клиентов автоматически. В дальнейшем срок его отмены может быть продлен, о чем мы сообщим дополнительно.

2. Сбербанк открыл для бизнеса специальную **горячую линию** по всем вопросам корпоративных клиентов в связи с коронавирусом COVID-19. Ее номер — 8 (800) 200-34-40. Линия работает ежедневно с 00:00 до 20:00 (время московское).

## **РОЗНИЧНЫМ КЛИЕНТАМ**

### **Участие в государственных программах:**

1. Сбербанк [предоставит](#) **кредитные каникулы** по потребительским и ипотечным кредитам для клиентов, при условии снижения официального дохода за последний месяц по сравнению со средним доходом в 2019 году. Заявителю нужно предоставить в банк в течение 90 дней официальные документы, подтверждающие снижение дохода. Банк готов предложить клиентам **собственные гибкие программы реструктуризации** в зависимости от конкретной ситуации заемщика.

Федеральный закон № 106-ФЗ о предоставлении кредитных каникул гражданам, доход которых снизился более чем на 30% по сравнению со среднемесячным доходом за 2019 г., вступил в действие с 3 апреля 2020 г. Согласно закону, кредитные каникулы предоставляются при условии снижения официального, облагаемого налогом дохода за последний месяц по сравнению со средним доходом в 2019 г. При этом сам кредит должен быть получен до 3 апреля 2020 г. Законом предусмотрены официальные документы, подтверждающие снижение дохода. Кредитные каникулы, в соответствии с законом, предоставляются только по кредитам, по которым максимальная сумма самого кредита не превышает:

по ипотечным кредитам — 1,5 млн. рублей;

по автокредитам — 600 тысяч рублей;

по потребительским кредитам для индивидуальных предпринимателей — 300 тысяч рублей;

по потребительским кредитам для физических лиц — 250 тысяч рублей;

по кредитным картам для физических лиц — 100 тысяч рублей.

*В настоящее время по программам реструктуризации банка наблюдается тенденция к массовому обращению за льготным периодом граждан при отсутствии документального подтверждения ухудшения финансовой ситуации. Это означает, что лишь каждая десятая заявка на реструктуризацию подтверждена официальным документом.*

*Сбербанк заботится о финансовом здоровье своих клиентов и рекомендует обращаться за кредитными каникулами только в том случае, когда клиенты уверены в снижении своих официальных доходов. При этом банк готов предложить клиентам собственные гибкие программы реструктуризации в зависимости от конкретной ситуации заемщика, которую необходимо обсуждать с банком. Информация о программах реструктуризации есть на сайте банка [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru).*

**2. Помощь гражданам РФ, находящимся за рубежом,** в связи с закрытием государственной границы. Сбербанк, благотворительный фонд «Память поколений» и Минкомсвязь России по поручению Правительства начали оказывать финансовую помощь россиянам, которые испытывают трудности с возвращением на Родину и находятся за границей в сложной жизненной ситуации.

В связи с быстрым распространением коронавируса COVID-19 ряд государств закрыли границы и ввели карантин, большинство авиарейсов отменены. На данный момент не все россияне, остающиеся за рубежом, могут оперативно вернуться обратно в страну. Для сбора информации об этих гражданах Минкомсвязи запустила на Едином портале госуслуг электронную форму и организовала рассылку по всем абонентам в роуминге с просьбой о предоставлении данных. Более 4000 россиян предоставили данные о себе. Более 900 указали, что им требуется экстренная, в том числе материальная, помощь.

Минкомсвязь России связалась с теми гражданами, которые запросили экстренную помощь. По просьбе Председателя Правительства РФ Михаила Мишустина ПАО Сбербанк оперативно выделил этим гражданам необходимые средства, а благотворительный фонд «Память поколений» обеспечил их перечисление уже более чем 400 гражданам. Работа продолжается. С соотечественниками из списка обратившихся за финансовой поддержкой фонд и Сбербанк находятся на связи и уточняют информацию для оказания необходимой помощи.

#### **Собственные инициативы банка:**

3. По всем вкладам, срок действия которых заканчивается в период с 30 марта по 5 мая, банк [будет начислять проценты по текущим ставкам вплоть до 6 мая](#). Клиенты, у которых в настоящий момент действуют промовклады, также будут получать проценты по повышенной промовставке до 6 мая. Если клиенты решат воспользоваться деньгами после окончания вклада, но не дожидаясь 6 мая, то смогут сделать это без ограничений в любой день в Сбербанк Онлайн или в отделении банка в соответствии с графиком работы. Проценты по вкладу будут начислены за все дни до даты закрытия.

4. Сбербанк [бесплатно продлевает договоры аренды индивидуальных сейфов](#) до 6 мая 2020 года связи с объявленными Президентом РФ нерабочими днями в рамках противодействия коронавирусу COVID-19. Все договоры аренды, заключенные для хранения ценностей, заканчивающиеся в период с 01.03.2020 по 5.05.2020 включительно, будут продлены банком автоматически. Клиенту не придется специально обращаться в банк, дополнительная плата с клиентов взиматься не будет. Договоры

аренды, заключенные для осуществления расчетов, в том числе по сделкам с недвижимостью, исполняются в соответствии с изначальными условиями. При этом, учитывая текущую ситуацию, банк увеличил с 20 до 35 дней сроки вскрытия сейфов при возникновении просрочки выполнения условий договора.

5. 24x7 всем клиентам услуги банка доступны дистанционно в Сбербанк Онлайн без визита в офис. Клиенты в режиме онлайн могут переводить денежные средства клиентам Сбербанка и других банков, совершать международные переводы, оплачивать ЖКХ, связь и другие услуги, оформлять и погашать кредиты (в том числе и досрочно), проверять баланс, открывать и пополнять вклады, открывать дебетовые и кредитные карты и пользоваться ими сразу, не получая пластика, устанавливать и менять пин-код, подать заявку на ипотеку и сопровождать уже взятый ипотечный кредит, обменивать валюту и многое другое. Сбербанк доносит информацию обо всех удаленных сервисах до своих клиентов и отдельно рассказывает пожилым людям, как пользоваться банком из дома.

## НЕБАНКОВСКИЕ СЕРВИСЫ

**Сбербанк** одним из первых в стране выступил с социально значимой инициативой в области борьбы с пандемией — любой гражданин России сможет получить по телефону или через интернет бесплатную консультацию квалифицированного врача. В настоящее время этот сервис уже организован телемедицинским сервисом **DocDoc** — дочерней компанией Сбербанка и доступен любому жителю страны совершенно бесплатно.

Дочерние страховые компании Сбербанка **«Сбербанк страхование жизни»** и **«Сбербанк страхование»** могут предоставить отсрочки платежей по договорам страхования клиентам, заболевшим COVID-19 либо находящимся на вынужденном карантине. СК **«Сбербанк страхование жизни»** может предоставить отсрочку платежа по многолетнему договору страхования жизни и здоровья ипотечного заемщика, СК **«Сбербанк страхование»** - на платежи по ипотечным договорам страхования имущества. Также рассрочка может быть предоставлена по договорам залогового имущества корпоративным клиентам, обратившимся в банк за реструктуризацией кредита в связи с тяжелым экономическим положением, вызванным распространением коронавирусной инфекции. Рассрочки по договорам страхования могут быть предоставлены на срок реструктуризации кредита. Страховая защита по всем договорам, по которым предоставляется рассрочка, продолжает действовать в полном объеме. В случае страхового события по договорам с рассрочкой премии выплата будет осуществлена в полном объеме за вычетом неуплаченной страховой премии (на договоры ипотечного страхования имущества это условие распространяется, если сумма выплаты превышает фактический остаток задолженности по кредиту).

Четыре компании — **«СберМаркет»**, **Delivery Club**, **«Ситимобил»** и **Okko** — запустили свои промоакции по единому промокоду 03042020 сроком на 30 дней.

**«СберМаркет»** — сервис доставки продуктов и товаров первой необходимости из любимых магазинов, в том числе из торговых сетей «Метро», «Ашан», «Лента» и других в 40 городах России — запустил сервис бесконтактной доставки. «СберМаркет» не делает наценку на товары и цены на них соответствуют ценам в магазине. При оформлении заказа можно выбрать опцию «Доставка до двери». Курьер оставит пакеты с продуктами у двери, позвонит и сообщит об этом. Оплата заказа пройдет картой онлайн в приложении или на сайте сервиса. При заказе на сумму от 7000 рублей по единому промокоду доставка бесплатна.

**Delivery Club** — абсолютный лидер доставки готовой еды из ресторанов домой и в офис в 65 городах России — также предлагает бесконтактную доставку. Предоставляется скидка 30% на первый заказ по единому промокоду.

**«Ситимобил»** — самый быстрорастущий сервис такси в стране готов предоставить по единому промокоду скидку 20% на первые пять поездок.

**Онлайн-кинотеатр Okko** предоставляет по единому промокоду 30 дней подписки на пакет «Оптимум» за 1 рубль. Пакет включает в себя 25 000 зарубежных и отечественных фильмов, сериалов, а также раздел «Наука и образование», включая коллекции лекций TED, National Geographic и лучших концертов классической музыки.

Сбербанк и **мультимедийный сервис Okko** запустили проект «Искусство онлайн», который вновь откроет театры, музеи и концертные залы для публики в период карантина. На одном ресурсе будут собраны спектакли, концерты, виртуальные экскурсии и другой интересный видеоконтент от ведущих российских культурных площадок. Контент будет доступен бесплатно при регистрации в онлайн-кинотеатре Okko. Также запущен проект «Шоу ON!» — живые концерты популярных рок и поп музыкантов, призванные радовать поклонников музыки, которые оказались лишены шоу любимых исполнителей из-за отмены массовых мероприятий, а также сделать искусство доступным

для всех жителей России и мира. Live-выступления рок- и поп-звезд проходят в Okko каждую пятницу и субботу.

**Программа лояльности «Спасибо от Сбербанка» запустила на своем сайте раздел «Для тех, кто дома»** и предлагает воспользоваться выгодными предложениями от партнеров не выходя из дома. Обменять бонусы СПАСИБО на скидочные купоны или списать их на услуги компаний экосистемы Сбербанка и партнеров программы можно онлайн. Всего участникам доступно более 40 предложений по списанию бонусов не выходя из дома. Ознакомиться с ними можно в специальной подборке на [сайте](#) и мобильном приложении программы.

**Компания «СберЛогистика»** предоставляет услуги курьерской доставки. Чтобы не подвергать себя опасности, не пользоваться транспортом и не бывать в людных местах, можно просто вызвать курьера через мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» (кнопка «Отправить посылку» внизу главного экрана) или на [сайте](#) Сбербанка. Через сайт сервис доступен в Москве и Московской области, а также в 18 крупных российских городах: Волгограде, Воронеже, Екатеринбурге, Иркутске, Казани, Краснодаре, Красноярске, Москве, Нижнем Новгороде, Новосибирске, Омске, Перми, Ростове-на-Дону, Самаре, Санкт-Петербурге, Уфе, Хабаровске, Челябинске, Владивостоке.

**Маркетплейс «Беру!»** запускает опцию доставки заказа до двери на своей платформе. Курьер сможет оставить предоплаченный заказ у двери клиента. Кроме того, сервис удерживает низкие цены на социально значимые товары. Общее количество наименований товаров на Беру! выросло до 700 000.

Для многих вынужденное пребывание дома будет хорошей возможностью получить дополнительные знания. **Сбербанк**, помимо раздела «Наука и образование» на **Okko**, впервые предоставит открытый и бесплатный доступ к большей части содержания Виртуальной школы Сбербанка. Доступ предполагается открыть с 23 марта.

В это непростое время экосистема Сбербанка предлагает целый ряд актуальных сервисов для юридических лиц.

**«СберРешения»** запустили бесплатную всероссийскую горячую линию по вопросам организации удаленной работы в компаниях. Компания консультирует по технологическим, кадровым, юридическим, а также организационно-коммуникационным вопросам по переводу сотрудников на удаленный формат работы. Информация о горячей линии представлена на сайте [Sber-solutions.ru](http://Sber-solutions.ru).

**«Деловая среда»** на платформе знаний и сервисов для бизнеса [dasreda.ru](http://dasreda.ru) публикует материалы и сервисы про перевод сотрудников на дистанционную работу и эффективную работу из дома. Доступ открыт всем. Помимо этого, предоставлен бесплатный доступ к значительной части курса «120 секунд. Секретный опыт миллионеров». Также на платформе «Деловой среды» доступен сервис онлайн-регистрации бизнеса и дистанционного открытия счета, с помощью которого можно открыть бизнес и расчетный счет не выходя из дома.

**«Сбербанк Лизинг»** предоставляет возможность приобрести любой автотранспорт в удаленном режиме. На сайте в каталоге можно выбрать любой легковой, грузовой автомобиль или спецтехнику и заполнить заявку. Далее с клиентом свяжется менеджер, проконсультирует, поможет с поиском и направит весь необходимый пакет документов. После проверки и одобрения сделки договор также подписывается дистанционно с помощью электронно-цифровой подписи. Весь процесс оформления сделки осуществляется в течение одного дня, нужно будет только приехать в салон и забрать оформленный в лизинг автомобиль.

**«Корус Консалтинг СНГ»** проводит акцию на сервисы ЭДО и «Отчетность». Теперь, приобретая ЭДО за 295 руб./мес., сервис «Отчетность» клиенты получают бесплатно. Вдобавок доставка клиентам всех

видов электронной подписи, в том числе и ЭП для торгов, будет осуществляться по Москве и Петербургу с 50%-й скидкой.

**Консалтинговая компания Strategy Partners** предлагает компаниям, бизнес которых оказался под угрозой в связи с распространением коронавируса, новый продукт — «Стратегическая сессия COVID-19», задача которой — быстро проанализировать устойчивость бизнес-модели компании, рассчитать риски и выработать компенсационные меры для сохранения стабильности бизнеса. Подготовка материалов занимает одну-две недели, сессия проводится в онлайн-формате.

**Сбербанк** запустил маркетплейс временной работы [www.beremnarabotu.ru](http://www.beremnarabotu.ru) — это 4000 вакансий в 45 городах России.

Компания **Vi.Zone** открыла специальный портал <https://stayhome.bi.zone>, на котором представлены сервисы по вопросам кибербезопасности с бесплатным доступом до 1 июля 2020 года.