

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

Участие в государственных программах:

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

По малому и микро бизнесу 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 микро бизнеса 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 т.д.).

1. Сбербанк [начал выдавать кредиты под 0% на зарплату по государственной программе](#). Данные кредиты предназначены для малого и микро бизнеса в соответствии с Федеральным законом № 209-ФЗ и предоставляются только клиентам пострадавших отраслей (отдельный перечень [из 9 сфер деятельности, утвержденных Правительством](#)). Согласно условиям программы, срок ведения деятельности компаний должен быть не менее одного года, срок кредитования — не более года, с отсрочкой по погашению основного долга на 6 месяцев. Сумма кредита будет определяться исходя из МРОТ. Ставка по кредиту составляет 0% годовых. Потенциальному заемщику для получения этого кредита нужно обратиться в свой зарплатный банк. На протяжении действия кредитного договора заемщик обязан не сокращать персонал более чем на 15%.

Условия предварительные. Официально утвержденного постановления Правительства пока нет.

2. Сбербанк разработал и планирует запустить в ближайшие дни **программу субсидирования малого и среднего предпринимательства** для компаний ряда отраслей «1/3 – 1/3 – 1/3». Принцип этой программы в отсрочке уплаты кредита на полгода с делением процентных платежей на три равные части. Две части платит не клиент, а государство и сами банки, одна треть процентной ставки уплачивается клиентом. Программа предназначена для поддержки компаний, работающих в сфере туризма (авиа-отрасль, туроператоры, гостиничный бизнес), общественного питания, занимающихся проведением досуговых и спортивных мероприятий, организацией конференций и выставок, а также предоставляющих бытовые услуги населению и услуги дополнительного образования. Чтобы воспользоваться субсидированием, предпринимателю нужно обратиться в кредитующий банк.

Условия предварительные. Официально утвержденного постановления Правительства пока нет.

Собственные инициативы банка:

3. Сбербанк [объявил](#) об отмене платы за сервисное обслуживание терминалов **эквайринга** и онлайн-касс. Сервисная плата не будет взиматься за период использования оборудования с 1 марта до 31 мая 2020 года.

4. 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, пострадавших от коронавируса COVID-19. Отсрочка выплат может быть предоставлена на срок до 6 месяцев с увеличением срока кредитования до 12 месяцев, при этом неустойки за невыполнение обязательств по кредиту будут отменены. Основанием для кредитных каникул является пребывание на лечении от коронавируса либо реабилитации, нахождение в карантине после прибытия из-за границы либо в отпуске без сохранения заработной платы, а также потеря работы в результате сокращения, вызванного пандемией COVID-19.

Для получения отсрочки клиентам нужно предоставить соответствующий документ в зависимости от причины: больничный лист (можно в электронной форме) и документ о подтвержденном диагнозе COVID-19, трудовую книжку с отметкой об увольнении и официальные подтверждающие документы от работодателя об изменении условий или режима работы и оплаты труда.

Далее необходимо заполнить анкету на подачу заявки на кредитные каникулы на сайте банка в разделе «Кредиты – Реструктуризация», прикрепив фото или скан паспорта и подтверждающий документ. Банк сообщит вам о принятом решении.

2. **Помощь гражданам РФ, находящимся за рубежом**, в связи с закрытием государственной границы. Разработка мер будет осуществлена до конца недели.

Собственные инициативы банка:

3. 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.

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.

«Деловая среда» на платформе знаний и сервисов для бизнеса 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 — это 4000 вакансий в 45 городах России.

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