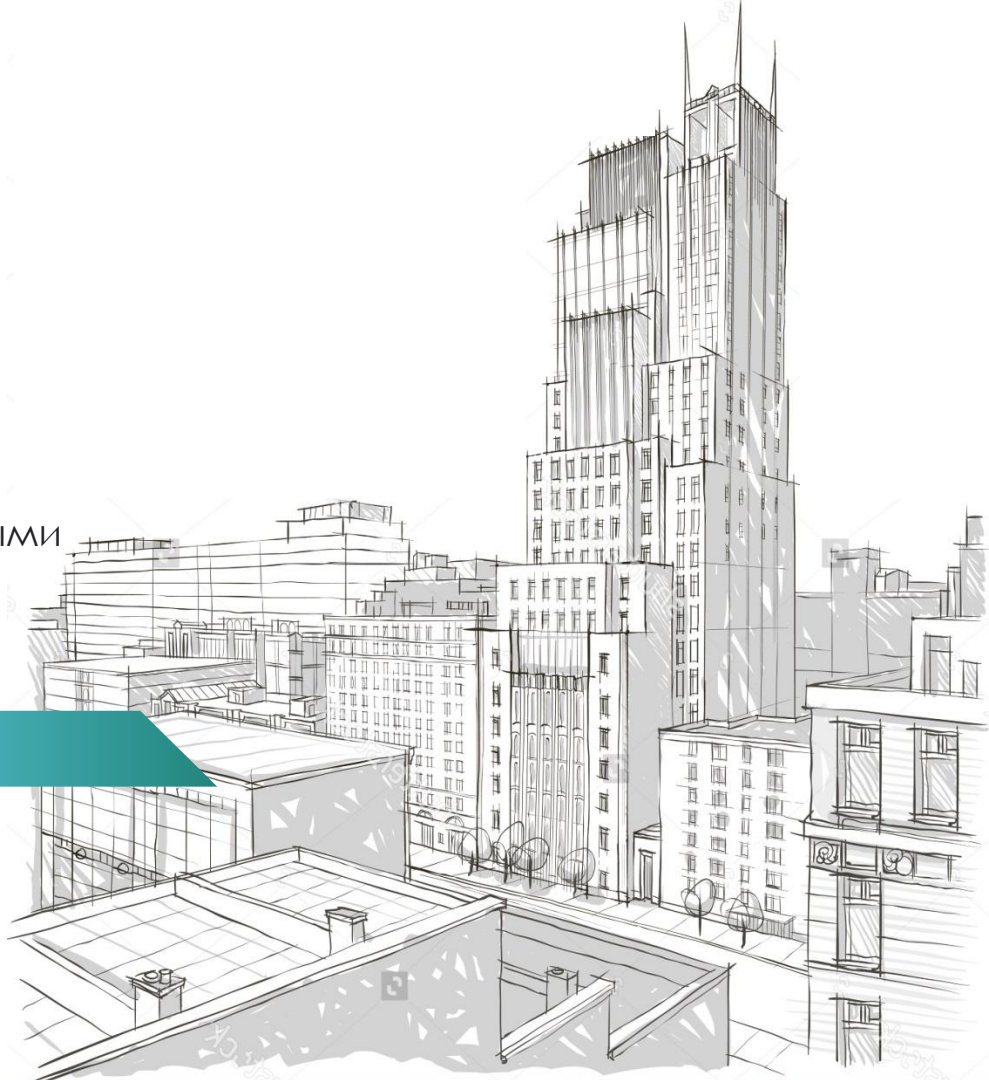




Департамент по работе с проблемными
активами

COVID 19



Сокращения

ПЗ – просроченная задолженность

АБК – сайт, через который клиент подает заявку он-лайн

ИУ – инструмент урегулирования

АС Калита – система учета входящего потока и стадий работы

КОД –кредитно-обеспечительные документы

В Банке на сегодняшний день разработаны 4 основных варианта реструктуризации задолженности



Реструктуризация в рамках ТС 2156



Ипотечные каникулы



Реструктуризация COVID-2019



**Каникулы по Закону №106-ФЗ от 03.04.2020
- Кредитные каникулы**

Процесс Реструктуризация COVID-2019



Клиент

вход

Подача
заявки

Проверка на
соответствие

Решение

Отражение в АС
Банка

Контроль
подписания
документов

Сайт Банка,
Офисы
Банка

Требования
Решения КПКИ

Решение Банка
о
предоставлении
реструктуризац
ии

График
платежей

Подписание КОД

Прием заявки,
звонок клиенту

Уведомление

Реструктуризация
предоставлена

Документы
подписаны

Проверка

- Срок ПЗ не более 60 дней
- Наличие документов, подтверждающих причину обращения

О принятом
решении

Уведомление о
предоставлении
реструктуризации

ДА – ✓

НЕТ – отмена
реструктуризации,
образование
просрочки,
уведомление клиента

Функционал сотрудника Домклик

Условия урегулирования: Реструктуризация COVID-2019

Вид кредита	Ипотечный	Потребительский	Кредитная карта
Срок отсрочки	до 6 месяцев		
Минимальный платеж	0 руб.		30 % от начисленных %
Увеличение срока кредитования	до 12 месяцев		срок вновь выдаваемого кредита не более 24 мес.
Ставка по кредиту	не изменяется		согласно условиям выдаваемого продукта, но снижение не должно быть более, чем на 1 п.п.
Страхование предмета залога	необязательно	не применимо	
Ограничение по сумме	отсутствует		

Условия урегулирования утверждены КПКИ от 25.03.2020

Документы для рассмотрения реструктуризации в рамках COVID-2019

- ✓ Паспорт
- ✓ Заявление
- ✓ Документ, подтверждающий факт негативного влияния COVID-19



Îñîâàîèÿ
COVID

Просроченная задолженность по договору не более 60 дней

Документы – основания: Реструктуризация COVID-2019 (1/2)

Причина обращения



Находящиеся на
лечении/реабилитации



Карантин.
Прибывшие из-за границы



Добровольный карантин
Отпуск без сохранения з/п

Документы*

- Больничный лист с указанием на заболевание COVID-19
ИЛИ
- Больничный лист и справка из медицинского учреждения о заболевании COVID-19 (подтвержденный диагноз)

- Больничный лист с кодом «03 - карантин»
- Справка из медицинского учреждения заболевшего COVID-19 (подтвержденный диагноз)

- Больничный лист с указанием на заболевание COVID-19
ИЛИ
- Больничный лист и справка из медицинского учреждения о заболевании COVID-19 (подтвержденный диагноз)
- ИЛИ**
- Официальные, подтверждающие документы от работодателя

* Срок действия документов для предоставления в Банк – 30 календарных дней с даты их оформления (включительно).

Документы – основания: Реструктуризация COVID-2019 (2/2)

Причина обращения



Потеря работы
(сокращение из-за
вируса)

Документы

- Копия трудовой книжки в случае увольнения
- ИЛИ**
- Заверенная работодателем копия уведомления о предстоящем сокращении, в том числе о сроках и причинах
- ИЛИ**
- Подтвержденная информация от работодателя о снижении дохода, сокращении/увольнении, в том числе, при наличии, о сроках и причинах

- ❖ Иные официальные списки / документы о пострадавших от COVID-19 гражданах, официально опубликованные или полученных Банком от гос. или регион-х органов власти / органов местного самоуправления / предприятий / иных официальных источников.
- ❖ Иные документы– основания, предоставленные в виде разъяснений со стороны ДРПА.

Приложения



Рассмотрение заявок

Отражение в АС Калита Регистрации инструмента по сделке

1088-P-354048915

A33249190

3

Кредитная карта

7100 Кредит по счету международной банк...

0

0.00 P

0.00 P

330 000 P

24.12.2010

31.12.22

1 - 4 из 7

Итого:

2 622 113.62 P

операции

☐ мероприятия по клиенту

☐ Автоматические рассылки

☐ Обещания об оплате

▼ Дата/Время

▼ Тип

Описание

01.04.20
18:20

Принятие решения об урегул...

Мартынюк Марина Сергеевна

01.04.20
18:13

Подготовка к решению завершена

Мартынюк Марина Сергеевна

01.04.20
17:54

Регистрация инструмента урег...

Мартынюк Марина Сергеевна

21.03.18
20:22

Передача в РС

Система

21.01.18
20:20

Передача в РС

Система

30.08.17
20:49

Передача в РС

Система

21.02.17
20:15

Передача в РС

Система

16.04.20 04:41	Внутрибанковская EMAIL рассылка	⚙	Система
16.04.20 04:41	Распр. на инспектора		Дондокринчинова Библигма Дамдиновна
15.04.20 22:49	Линкировать заявку на реструк...		Система
15.04.20 17:31	Входящий звонок		9277770760(Мобильный), Контакт с клиентом установлен, Иное (не связано с вопросом ПЗ), Нет ПЗ, #Вх_звонок_ГЛ_ЦУЗ#Консультация_пакет_док_на_рестр/МС# Костенко Юлия Сергеевна
15.04.20 16:35	SMS	⚙	LC_SMS_SR_01 Система

Отражение в АС Калита Регистрации инструмента по сделке

БИГНОВ Руслан Рамилевич

0 00 P_

0 00 P_

Основная

Кредит

ДЗ

Клиент

Участники сделки

ГСП

Документы

История операций

ИП

Банкротство

Урегулирование

ИД клиента

С97145624

Стадия обработки клиента

ПС1 > ОБЗВ РУ ФЛ

Закреплен за

Причина просрочки

Время клиента

13:23

Дата 10.04.20

кредиты

Кредит	Роль	Продукт	Срок ПЗ	ПЗ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД
<div><div>и</div><div>534442</div><div>A122032475</div></div>	3	Ипотечный кредит 49 Приобретение строящегося жилья	0	0.00 P 5 850 642.35 P	5 854 382 P	11.09.2018 11.09.48
<div><div>и</div><div>46916</div><div>A114535147</div></div>	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	0	0.00 P 375 091.23 P	1 000 000 P	31.01.2018 31.01.21
<div><div>и</div><div>131830</div><div>A128277871</div></div>	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	0	0.00 P 365 931.48 P	500 000 P	10.03.2019 10.03.22
<div><div>и</div><div>148333</div><div>A141346928</div></div>	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	0	0.00 P 350 000.00 P	350 000 P	21.02.2020 21.02.23

1 - 4 из 5

Итого:

6 941 665.06 P

операции

Шаг №1 Верификация пакета документов

Полный пакет документов:

- Паспорт
- Заявление
- Документ, подтверждающий факт негативного влияния COVID-19



Идентификация
COVID

Анализ просроченной задолженности, которая не должна быть более 60 дней

Нажать на значок ЗБО и посмотреть срок просроченной задолженности АС Калита

Основная

Кредит

ДЗ

Клиент

Участники сделки

ГСД

Документы

История операций

ИП

Банкротство

Урегулирование

ИД клиента

С91865118

Стадия обработки клиента

ПС11 > ПДГТ РЕШ У...

Закреплен за

Бутова И. А.

Причина просрочки

Время клиента

13:50

Дата 10.04.20

кредиты

Кредит	Роль	Продукт	Срок ПЗ	ПЗ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД
<div><div>0268-P-9209166520</div><div>A11112065</div></div>	3	Кредитная карта 7100 Кредит по счету международной бан	11 10.03.2020	0 931.63 P 182 734.24 P	200 000 P	09.10.2017 28.02.22
<div><div>464166</div><div>A111989330</div></div>	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	29 12.03.2020	4 214.99 P 104 166.07 P	156 000 P	07.11.2017 07.11.22
<div><div>13783</div><div>A104876721</div></div>	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	0	0.00 P 0.00 P	472 000 P	19.01.2017 05.05.18
Итого:			13 146.62 P		286 900.31 P	
операции						

ЗВО

Ctrl + R

Входящий звонок

Ctrl + Z

Регистрация признака проблемы



ЗБО

Срок ПЗ 11 дней

Шаг № 2. Актуализация номеров телефонов из заявления клиента в АС Калита

Основные: Клиент Участники сделки ГСЛ Документы История операций ЛПП Внесение заявок

основная информация

ИД клиента: C26327330 Место работы: ООО ПСКОВ-ПОЛИМЕР
СНИЛС: Нет
ИНН: 601600474824 Доверенность: СПЕКАРЬ
Резидент: Да ИНН места работы: 6027042256
Запрос в ВКН: Да В наличии: Счет в Сбербанке
Информация в ВКН: Да Торговля: 55,9055
Тип УПР клиента: Рабочий телефон КМ
ФЛЮ КМ Домашний телефон КМ
Мобильный телефон КМ E-mail КМ

паспортные данные

Тип	Телефон	Дата и время последнего звонка	Разрешение операции	Последнее изменение
Мобильный	+ (909) 575-28-68		VOICE.SMS	14.06.2019
Мобильный	+ (927) 238-47-2		VOICE.SMS	14.06.2019
Прочие	+ (877) 273-11-02			14.06.2019
Дополнительный стационарный телефон	+ (960) 226-38-80			18.01.2020

Добавить Редактировать Удалить История изменений Показать настройки

е-мэйл
ст
договоры страхования
признаки проблемности
урегулирование
доступные варианты урегулирования
ликвидация/исключение из ЕСТРЮЛ
наследственные связи
наследственное дело

В карточке клиента **проверить наличие** актуального номера телефона, указанного в заявлении на реструктуризацию.

При **не соответствии** телефона указанного в заявлении и в АС Калита внести изменения и сохранить.

Счет в Сбербанке

Добавление/Редактирование телефона

Телефон: ☒ Основной ☒ Подтвержден ☐ Заблокирован

Тип телефона: Мобильный

Международный ☐

Номер: +7 (909) 575-28-68

Разрешение операции: VOICE.SMS

Комментарий:

Коммуникация: ☒ Voice ☒ SMS

☒ Уведомление о предстоящем платеже

Период приостановки отправки уведомлений: с ____ по ____

Сохранить Отмена

Принятие и отражение решения

Положительное решение принимается, при наличии:

- ✓ Заявления клиента
- ✓ Паспорта
- ✓ Документ, подтверждающий факт негативного влияния COVID-19
- ✓ Отсутствие ПЗ/Наличие ПЗ не более 60 дней

Возможно принять решение с отлагательным условием о предоставлении копии паспорта со всеми страницами (кроме 2-3, прописка)



Άἰεόἰαῖο

Microsoft Word

Результат положительного решения оформляется на бумажном носителе, в формате word

Особенности в принятии решения по заявкам ФЛ, занимающихся предпринимательской деятельностью (ИП)

Если заемщик- индивидуальный предприниматель в пакете документов на COVID-19 должны быть следующие документы:

- если у клиента расчетный счёт открыт в ПАО Сбербанк и есть обороты, то дополнительные документы от него не требуются. Анализируем движения денежных средств по расчетным счетам за 2019 год ежемесячно и за 1 месяц, предшествующий дате обращения;
- если у клиента расчетный счёт открыт в ПАО Сбербанк и нет оборотов, то в пакете документов должна быть информация по счетам 50, 51, 52 ежемесячно и карточки соответствующих счетов за 2019 год ежемесячно и за 1 месяц, предшествующий дате обращения, заверенные печатью и подписью уполномоченного лица организации.
- если расчетные счета открыты в иных банках – предоставляются выписки о движении денежных средств по расчетным счетам в иных банках за 2019 год ежемесячно и за 1 месяц, предшествующий дате обращения; - при отсутствии оборотов по расчетному счету в иных Банках запрашивается анализ 50, 51, 52 счетов ежемесячно и карточки соответствующих счетов за 2019 год ежемесячно, заверенные печатью и подписью уполномоченного лица организации. Аналитический учёт по 50, 51, 52 счетам может быть сформирован в программе 1С.

Отражение положительного решения

- После подготовки решения (по шаблону)
- Необходимо нажать «необходимо нажать изменить атрибуты»

ИД клиента: C122059652
Стадия обработки клиента: ПС> ПДГТ РЕШУ...
Запретлен за: 13:30
Причина просрочки: Дата 10.04.20

кредиты

Кредит	Роль	Продукт	Срок ПЗ	ПЗ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД
422899 A138615830	3	Потребительский кредит (кре... 20 Доверительный кредит	0	0.00 Р 950 000.00 Р	950 000 Р	07.12.2019 07.12.23

операции

☐ Мероприятия по клиенту ☐ Автоматические рассылки ☐ Обещания об оплате

Дата/Время	Тип	Описание
08.04.20 17:19	Регистрация инструмента урегу...	Календарная Татьяна Иванова
03.04.20 12:58	SMS	LC_SMS_SR_01 Система
03.04.20 12:58	Урегулирование невозможно	//Отказ – нет документального подтверждения основания по COVID19_241318 Помогаева Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Помогаева Марина Михайловна

Сайдбар:

- Запрос документов
- Отправить запрос по клиенту
- Получить ответ на запрос по клиенту
- Дополнительные признаки проблемности (Маркеры)
- Подготовка к решению завершена
- Важность обработки
- Изменение атрибутов урегулирования

Отражение положительного решения

ОсновнаяКредитЖизниУчастники сделкиГЧСДокументыИстория операцийИПВзноскиОтчетыУрегулирование

ИД клиента
CS9795608

Статус обработки сделки
ПС > ПДГТ РЕШ У...

Загружен за
Мануковская С. А.

Причина прекращения

Время клиента
14:31
Дата: 19.04.20

Кредит

Кредит	Роль	Предмет	Срок ПЗ	ПЗ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД
87895 A14050441	3	Потребительский кредит (пре... 20 Длительный кредит	0	0.00 P 950 000.00 P	950 000 P	31.01.2020 31.01.23
127247 A11601674	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	0	0.00 P 615 500.00 P	669 500 P	07.07.2018 07.07.23
188069 A112314093	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	0	0.00 P 110 004.00 P	150 000 P	25.09.2018 25.09.23
0528-P-14284576450 A103720919	3	Кредитная карта 7100 Кредит по счету неактивной ба...	0	0.00 P 0.00 P	79 000 P	19.09.2019 30.04.22

Итого: 1 575 962.79 P

Мероприятия по клиентуАвтоматические рассылкиОбращения об оплате

Дата/ВремяТипОписание

10.04.20 14:31Внутрибанковская EMAIL рассылкаСистема

10.04.20 14:28Регистрация инструмента урегулированияПетрушина Валентина Александровна

07.04.20 17:22Урегулирование невозможно\Отказ – нет документального подтверждения основания по COVID19

05.04.20 16:54Входящий звонок9180800958(Мобильный). Контакт с клиентом установлен. Обращение по реструктуризации. Нет ПЗ

01.04.20 12:40Внутрибанковская EMAIL рассылкаСистема

03.04.20 12:38Регистрация инструмента урегулированияКолесникова Татьяна Ивановна

30.03.20 14:34Входящий звонок9180800958(Мобильный). Контакт с клиентом установлен. Уточнить размер ПЗ. Отсутствие ПЗ

360
[Ctrl] + [R]

Калькулятор
[Ctrl] + [F]

Отправка клиенту уведомления

Выбор кредитов:

127247 (ПКП) - 669500
188069 (ПКП) - 150000
87895 (ПК) - 950000

Выбираем КД, по которому/ым принимаем положительное решение

ОсновнаяКредитЖизниУчастники сделкиГЧСДокументыИстория операцийИПВзноскиОтчетыУрегулирование

ИД клиента
CS9795608

Статус обработки сделки
ПС > ПДГТ РЕШ У...

Загружен за
Мануковская С. А.

Причина прекращения

Время клиента
14:31
Дата: 19.04.20

Кредит

Кредит	Роль	Предмет	Срок ПЗ	ПЗ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД
87895 A14050441	3	Потребительский кредит (пре... 20 Длительный кредит	0	0.00 P 950 000.00 P	950 000 P	31.01.2020 31.01.23
127247 A11601674	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	0	0.00 P 615 500.00 P	669 500 P	07.07.2018 07.07.23
188069 A112314093	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	0	0.00 P 110 004.00 P	150 000 P	25.09.2018 25.09.23
0528-P-14284576450 A103720919	3	Кредитная карта 7100 Кредит по счету неактивной ба...	0	0.00 P 0.00 P	79 000 P	19.09.2019 30.04.22

Итого: 1 575 962.79 P

Мероприятия по клиентуАвтоматические рассылкиОбращения об оплате

Дата/ВремяТипОписание

10.04.20 14:31Внутрибанковская EMAIL рассылкаСистема

10.04.20 14:28Регистрация инструмента урегулированияПетрушина Валентина Александровна

07.04.20 17:22Урегулирование невозможно\Отказ – нет документального подтверждения основания по COVID19

05.04.20 16:54Входящий звонок9180800958(Мобильный). Контакт с клиентом установлен. Обращение по реструктуризации. Нет ПЗ

01.04.20 12:40Внутрибанковская EMAIL рассылкаСистема

03.04.20 12:38Регистрация инструмента урегулированияКолесникова Татьяна Ивановна

30.03.20 14:34Входящий звонок9180800958(Мобильный). Контакт с клиентом установлен. Уточнить размер ПЗ. Отсутствие ПЗ

360
[Ctrl] + [R]

Калькулятор
[Ctrl] + [F]

Отправка клиенту уведомления

Выбор кредитов:

127247 (ПКП) - 669500
188069 (ПКП) - 150000
87895 (ПК) - 950000



Отражение положительного решения- параметры решения

С122059652

ПС2 > ПДГТ РЕШ У...


13:30
Дата 10.04.20

кредиты

		Кредит 422899 A138615830	Роль 3	Продукт Потребительский кредит (кре... 20 Доверительный кредит	Срок ПЗ 0	ПЗ/ОД 0.00 Р 950 000.00 Р	Сумма выдачи 950 000 Р	Срок КД 07.12.2019 07.12.23
---	---	---------------------------------------	------------------	---	---------------------	--	----------------------------------	--

операции


☐ Мероприятия по клиенту ☐ Автоматические рассылки ☐ Обещания об оплате

Дата/Время	Тип	Описание
08.04.20 17:19	Регистрация инструмента урегу...	Каламуцкая Татьяна Ивановна
03.04.20 12:58	SMS	 LC_SMS_SR_01 Система
03.04.20 12:58	Урегулирование невозможно	//Отказ — нет документального подтверждения основания по COVID19_241318 Понамарёва Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Понамарёва Марина Михайловна

Ctrl + R

Ctrl + P

Коммуникация

 1 2 3 4

Параметры урегулирования:

Вид урегулирования

☐ Изменение % ставки

☐ Диф->Ан

☐ Изменение валюты

☐ Изменение даты

☒ Отсрочка %%

☒ Отсрочка ОД

☐ Очередность погашения при наличии в с...

☐ Очередность погашения при отсутствии...

☒ Перенос ПЗ, при наличии

☒ Прощение неустоек

☒ Увеличение срока

☐ Фиксация неустоек

☐ Отлагательное условие



☐ Ввод обеспечения

☐ Отмена решения о взыскании задолженн...

☐ Прощение ОД (%)

☐ Полное освобождение от уплаты платеже...

☐ Снижение суммы платежа в течение ЛП

Отмена

Отражение положительного решения- атрибуты решения

ИД клиента
C122059652

Стадия обработки клиента
ПС2 > ПДГТ РЕШ У...

Закреплен за

Причина просрочки

Время клиента
13:30
Дата 10.04.20

ЗВО
Ctrl + R

Календарь
Ctrl + P

Отправка коммуникаций

кредиты

Кредит

Роль

Продукт

Срок ПЗ

ПЗ/ОД

Сумма выдачи

Срок КД

422899
A138615330

3

Потребительский кредит (кре...

0

0.00 P
950 000.00 P

950 000 P

07.12.2019
07.12.23

операции

☐ Мероприятия по клиенту

☐ Автоматические рассылки

☐ Обещания об оплате

Дата/Время

Тип

Описание

08.04.20
17:19

Регистрация инструмента урегу...

Каланушкая Татьяна Ивановна

03.04.20
12:58

SMS

LC_SMS_SR_01
Смс

03.04.20
12:58

Урегулирование невозможно

//Отказ – нет документального подтверждения основания по COVID19_241318
Пономарёва Марина Михайловна

03.04.20
12:58

Регистрация инструмента урегу...

Пономарёва Марина Михайловна

Изменение атрибутов решения:

Количество месяцев

12

Срок отсрочки в месяцах для уплаты ОД

6

Срок отсрочки в месяцах для уплаты %

6

Доля % к уплате в льготный период

00

% прощения неустоек

100,00

Отмена

Проставляем атрибуты в зависимости от выбранного варианта и желания клиента:

- отсрочка возможна до 6 мес.
- Увеличение срока кредитования до 12 мес.
- Доля % к уплате в льготный период всегда-0
- % прощения неустоек- всегда 100

Отражение положительного решения

ИД клиента
С122059652

Стадия обработки клиента
ПС² > ПДГТ РЕШ У...

Закреплен за

Причина просрочки

Время клиента
13:30
Дата 10.04.20

кредиты

Кредит
422899
A138615830

Роль
3

Продукт
Потребительский кредит (кре...
20 Доверительный кредит

Срок ПЗ
0

ПЗ/ОД
0.00 Р
950 000.00 Р

Сумма выдачи
950 000 Р

Срок КД
07.12.2019
07.12.23

операции

☐ Мероприятия по клиенту

☐ Автоматические рассылки

☐ Обещания об оплате

Дата/Время	Тип	Описание
08.04.20 17:19	Регистрация инструмента урегу...	Калахушкая Татьяна Ивановна
03.04.20 12:58	SMS	LC_SMS_SR_01 Система
03.04.20 12:58	Урегулирование невозможно	//Отказ – нет документального подтверждения основания по COVID19_2413 Покамарева Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Покамарева Марина Михайловна

360
Ctrl + R

Календарь
Ctrl + P

Отправка
коммуникаций

1

2

3

4

Предлагаемое решение:

Предлагаемое решение

положительное

<

>

Отмена

Сообщаем, по Вашему кредитному договору № 422899 от 07.12.2019 г. принято отрицательное решение по заявлению об урегулировании. ПАО Сбербанк 8 800 200-8-200

Отражение положительного решения

ОсновнаяКредитДЗКлиентУчастники сделкиГСПДокументыИстория операцийИПБанкротствоУрегулирование

ИД клиента
C122059652

Стадия обработки клиента
ПС² > ПДГТ РЕШ У...

Закреплен за

Причина просрочки

Время клиента
13:30
Дата Ю.04.20

кредиты

Кредит	Роль	Продукт	Срок ПЗ	ПЗ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД
422899 AT38615830	3	Потребительский кредит (кре... 20 Доверительный кредит	0	0.00 Р 950 000.00 Р	950 000 Р	07.12.2019 07.12.23

операции

☐ Мероприятия по клиенту☐ Автоматические рассылки☐ Обещания об оплате

Дата/Время	Тип	Описание
08.04.20 17:19	Регистрация инструмента урегу...	Калакуцкая Татьяна Ивановна
03.04.20 12:58	SMS	LC_SMS_SR_01 Система
03.04.20 12:58	Урегулирование невозможно	//Отказ – нет документального подтверждения основания по COVID19_241318 Пономарёва Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Пономарёва Марина Михайловна

ЗВО
Сбг | + | R

Календарь
Сбг | + | P

Отправка коммуникаций

1234

Результат выполнения ПА:

Выбор кредитов:
Выбранные кредиты для изменения атрибутов:
422899 (ПК) - 950000

Параметры урегулирования:
Вид реструктуризации
Отсрочка %%
Отсрочка ОД
Перенос ПЗ, при наличии
Прощение неустоек
Увеличение срока

Изменение атрибутов решения:
Доля % к уплате в льготный период
0
% прощения неустоек
100
Количество месяцев
12
Срок отсрочки в месяцах для уплаты %
6
Срок отсрочки в месяцах для уплаты
ОД
6

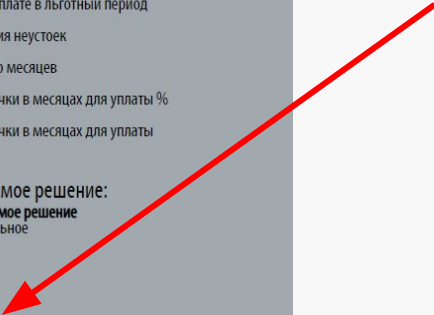
Предлагаемое решение:
Предлагаемое решение
положительное

Сохранить

Назад

Отмена

Сохраняем
результат ввода
по решению



Отражение положительного решения

- Необходимо нажать «Подготовка к решению завершена»

122059652 ПК: > ПДГТ РЕШ У... 13:36
Дата: 10.04.20

кредиты

Кредит	Роль	Продукт	Срок ПЗ	ПЗ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД
422899 A130615030	3	Потребительский кредит (кре... 20 Доверительный кредит	0	0.00 Р 950 000.00 Р	950 000 Р	07.12.2019 07.12.23

операции

☐ Мероприятия по клиенту ☐ Автоматические рассылки ☐ Обещания об оплате

Дата/Время	Тип	Описание
10.04.20 13:36	Изменение атрибутов урегулир...	Петрищева Валентина Александровна
08.04.20 17:19	Регистрация инструмента урегу...	Калакуцкая Татьяна Ивановна
03.04.20 12:58	SMS	LC_SMS_SR_01 Система
03.04.20 12:58	Урегулирование невозможно	//Отказ – нет документального подтверждения основания по COVID19_241318 Почемарева Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Почемарева Марина Михайловна

Входящий звонок

Исходящий звонок

Встреча в офисе

Комментарий

SMS

E-mail

Урегулирование невозможно

Регистрация приклад...

Запрос документов

Отправить запрос по клиенту

Получить ответ на запрос по клиенту

Дополнительные признаки проблемности (Маркеры)

Подготовка к решению завершена

Важность обработки

Изменение атрибутов урегулирования

Отправить не...

Ввод данных по заявке

Завершаем этап принятия решения нажатием кнопки «Подготовка к решению завершена»



Отражение положительного решения

ИД клиента

С122059652

Стадия обработки клиента

ПС > ПДГГ РЕШ У...

Закрыт за

Причина просрочки

Время клиента

13:36

Дата

10.04.20

кредиты

Кредит	Роль	Продукт	Срок ПЗ	ПЗ/ОП	Сумма выдачи	Срок КД
422899 A138615800	3	Потребительский кредит (кре... 20 Дверезный кредит	0	0.00 Р 950 000.00 Р	950 000 Р	07.12.2019 07.12.23

операции

Дата/Время	Тип	Описание
10.04.20 13:36	Изменение атрибутов урегулир...	Петрищева Валентина Александровна
08.04.20 12:10	Регистрация инструмента урегу...	Катавская Татьяна Ивановна
03.04.20 12:58	SMS	LC_SMS_SR_01 Система
03.04.20 12:58	Урегулирование невозможно	//Отказ – нет документального подтверж Помарарева Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Помарарева Марина Михайловна

360

Календарь

Отправка коммуникаций

Входящий звонок

Исходящий звонок

Встреча в офисе

Комментарий

SMS

E-mail

Урегулирование невозможно

Запрос документов

Отправить запрос по клиенту

Получить ответ на запрос по клиенту

Дополнительные признаки проблемности (Маркеры)

Подготовка к решению завершена

Важность обработки

Изменение атрибутов урегулирования

Выполните активности

Вы действительно хотите выполнить активность "Подготовка к решению завершена"?

☒ Пропустить стадию принятия решения и подтверждения урегулирования

Да

Нет

Подтверждаем
завершение
этапа принятия
решения кнопкой
«ДА»

Выбор причины отказа

Необходимо заполнить
данные:

Урегулирование невозможно:

Инициатор отказа

Причина отказа

☒ Уведомлять об отказе по смс

Комментарий

Важный ☐

Отмена



Пример, заполненных
данных (COVID19)

Урегулирование невозможно:

Инициатор отказа

Банк

Причина отказа

Отсутствуют основания

☒ Уведомлять об отказе по смс

Комментарий

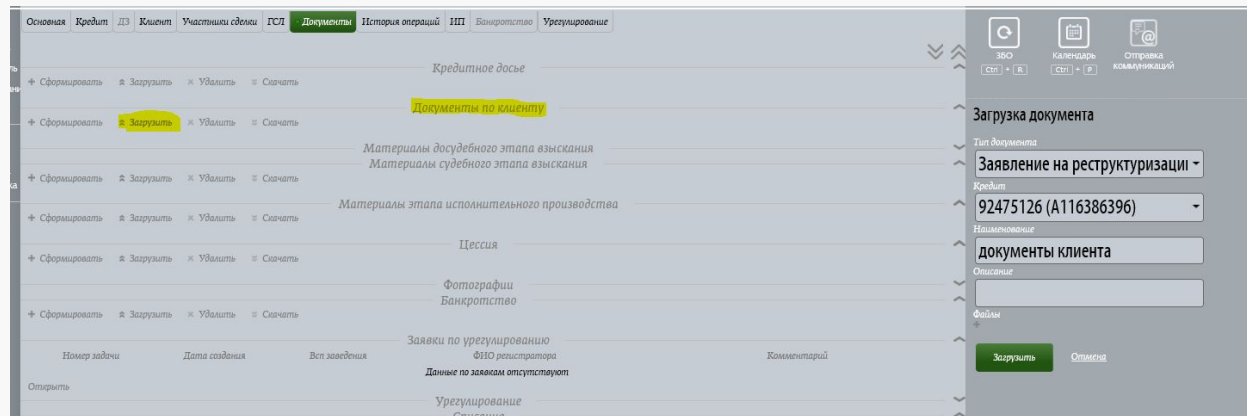
Важный ☐

\\\\Отказ – нет документального подтверждения основания по COVID19

Отмена

ВАЖНО: при COVID19: в причине отказа обязательно проставляем «отсутствуют основания»

Загрузка пакета документов клиента и решения по урегулированию в АС Калита



Основенная Кредит ДЗ Клиент Участники сделки ГСП Документы История операций ИП Банкротство Урегулирование

Кредитное досье

Документы по клиенту

Материалы досудебного этапа взыскания

Материалы судебного этапа взыскания

Материалы этапа исполнительного производства

Цессия

Фотографии

Банкротство

Заявки по урегулированию

Урегулирование

Номер задачи Дата создания Всп. заведение ФИО регистратора Комментарий

Открыть

Загрузка документа

Тип документа

Заявление на реструктуризации

Кредит

92475126 (A116386396)

Наименование

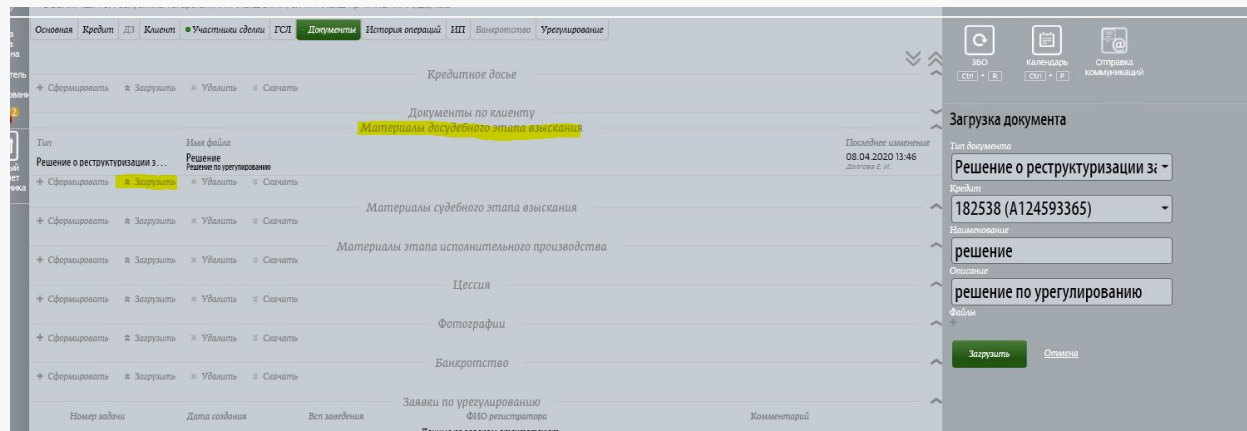
документы клиента

Описание

Файлы

Загрузить Отмена

Загружается
пакет документов
клиента из АБК



Основенная Кредит ДЗ Клиент Участники сделки ГСП Документы История операций ИП Банкротство Урегулирование

Кредитное досье

Документы по клиенту

Материалы досудебного этапа взыскания

Материалы судебного этапа взыскания

Материалы этапа исполнительного производства

Цессия

Фотографии

Банкротство

Заявки по урегулированию

Урегулирование

Номер задачи Дата создания Всп. заведение ФИО регистратора Комментарий

Открыть

Загрузка документа

Тип документа

Решение о реструктуризации з...

Кредит

182538 (A124593365)

Наименование

решение

Описание

решение по урегулированию

Файлы

Загрузить Отмена

Загружается
положительное
решение по
урегулированию

Рассмотрение Кредитных карт

Клиент обращается за отсрочкой в рамках схемы COVID-19 по кредитной карте

Пакет полный

Да

Нет

Отрицательное
решение

Действующая % ставка не превышает
более чем на 1 п.п. действующие %
ставки для данной категории заемщика?

Да

Нет

Действующая % ставка
не превышает ПСК ЦБ по
вновь выдаваемым
кредитам?

Только отмена
неустоек в рамках
схемы COVID-19

Да

Нет

Выдача кредита на
рефинансирование
возможна

Только отмена
неустоек в рамках
схемы COVID-19

Текущие ставки по картам



Microsoft Word

Примеры по рефинансированию кредитных карт:

Рефинансирование по covid-19 положительное

Обратился клиент за рефинансированием по кредитной картой по схеме COVID-19:

- ✓ текущая ставка - 19%
- ✓ Клиент участник зарплатного проекта (2 категория)
- ✓ Текущая сумма задолженности по кредитной карте – 250 т.р.

- ☐ Текущие ставки по кредитам для 2 категории и суммы выдачи от 13,9% до 19.9%

Результат:

Выдаем новый кредит на сумму 250 т.р. под ставку 19%

Рефинансирование по covid-19 отказ

Обратился клиент за рефинансированием по кредитной картой по схеме COVID-19:

- ✓ текущая ставка – 23.9%
- ✓ клиент участник не участник зарплатного проекта (4 категория)
- ✓ текущая сумма задолженности по кредитной карте – 500 т.р.

- ☐ Текущие ставки по кредитам для 3,4 категории и суммы выдачи от 13,9% до 17.9%

Результат:

Выдача нового кредита невозможна:

- действующая % ставка превышает более чем на 1 п.п. действующие % ставки для данной категории заемщика
- превышает ПСК ЦБ по вновь выдаваемым кредитам,

Возможна только отмена неустоек


Проведение в ЕКП

Шаг 3 «Запрос на УСПК на корректировку»

Если Плановые операции не сквитованы или в информации о задолженности сумма выделенных % не равно, необходимо выставить запрос в АС Друг на УСПК для корректировки кредитного договора с вложением служебной записки о необходимости приведения в соответствие фактических операций плановым по шаблону: Оформляем служебную записку на корректировку и выкладываем в АС ДРУГ

Шаг 3

**Операционный центр/
Сопровождение ФЛ/
ФЛ. Проблемная задолженность**

 **ДРУГ** Главная

Создание обращения

Операционный центр/Сопровождение ФЛ/ФЛ. Проблемная задолженность

Изменение условий по договору

Переназначить

Для внутреннего использования. Конфиденциально.

Внутренний клиент

Седых Татьяна Сергеевна

Выберите вид операции *

Реструктуризация

ВНИМАНИЕ:

По данному шаблону подаются запросы в рамках Реструктуризации задолженности

Выберите Тип операции *

Ипотечные каникулы

Номер ТБ *

Выберите значение

Обязательный

Выберите Действие *

Подготовка

[Вернуться к оглавлению](#)[Вернуться к схеме](#)

Шаг 4 «Ввод модуля заявления на реструктуризации Covid»

Перед вводом параметров решения в АС ЕКП проверяем правомочность лица, подписавшего решение по урегулированию проблемной задолженности, согласно матриц и лимитов полномочий ПЦП ЦУЗ ПАО Сбербанк, предусмотренной Приложением 5 к Регламенту № 4375 от 19.10.2016 г.

Шаг 4

Осуществлять отражение реструктуризации в АС Банка датой принятия Банком положительного решения по соответствующему заявлению Заемщика, подписание кредитно-обеспечительной документации осуществлять после отмены соответствующих нормативных актов регионального / федерального значения, утвержденных органами власти в соответствии с Федеральным законом от 21.12.1994 N 68-ФЗ (ред. от 03.07.2019) «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» в целях борьбы с последствиями / распространением в РФ COVID-19.

Перед заведением реструктуризации, днем принятия положительного решения, необходимо проанализировать плановые и фактические операции на предмет сторнирования операций после даты принятия положительного решения.

<input type="checkbox"/>	10.04.2020	11.03.2020	10.04.2020	Гашение процентов	7 370.49		Пусто
<input type="checkbox"/>	10.04.2020	11.03.2020	10.04.2020	Гашение кредита	9 274.97		Пусто
<input type="checkbox"/>	10.03.2020	11.02.2020	10.03.2020	Гашение процентов	6 986.05	6 986.05	Исполнена
<input type="checkbox"/>	10.03.2020	11.02.2020	10.03.2020	Гашение кредита	9 659.41	9 659.41	Исполнена
<input type="checkbox"/>	10.02.2020	11.01.2020	10.02.2020	Гашение процентов	7 559.43	7 559.43	Исполнена
<input type="checkbox"/>	10.02.2020	11.01.2020	10.02.2020	Гашение кредита	9 086.03	9 086.03	Исполнена

	Дата	Сумма	Сумма в валют...	Валюта опе...	Операция	Документ	Дат пров...
▶	31.03.2020	4 992.91	4 992.91	RUR	Учет процентов за кредит	239177	31.03.2
<input type="checkbox"/>	10.03.2020	9 659.41	9 659.41	RUR	Гашение кредита	68959	10.03.2
<input type="checkbox"/>	10.03.2020	6 986.05	6 986.05	RUR	Гашение учтенных процентов	68616	10.03.2
<input type="checkbox"/>	10.03.2020	2 408.98	2 408.98	RUR	Учет процентов за кредит	68615	10.03.2
<input type="checkbox"/>	29.02.2020	4 577.07	4 577.07	RUR	Учет процентов за кредит	704101	29.02.2

РЕШЕНИЕ № С107983108 от "04" 04 2020 г.

«Об урегулировании задолженности по кредитным обязательствам клиентов ПАО Сбербанк, пострадавших в результате распространения коронавирусной инфекции COVID-19 в соответствии с утвержденной схемой о возможности предоставления кредитных каникул и Решением КПА от 05.09.2019 № 637§4»

Решение:

Предоставить Кредитные каникулы (_____)

1. Предоставить реструктуризацию по кредитному договору № 93418678 от 09.01.2020г. на следующих условиях:

- 1.1. Установление отсрочки по уплате основного долга сроком - 6 (шесть) месяцев;
- 1.2. Установление отсрочки по уплате начисляемых, зафиксированных, отложенных процентов, неустоек по ранее предоставленным реструктуризациям по кредитному обязательству сроком - 6 (шесть) месяцев с долей платежа 0 %
- 1.3. Увеличение срока пользования Кредитом 6 (мес).

2. Отменить неустойки (непризнанные должником и/или неприсужденные вступившим в законную силу судебным актом) в полном объеме, начисленные на дату принятия настоящего решения.

- по кредитному договору № 93418678 от 09.01.2020г.
-

3. Остальные условия по обязательствам Заемщика(ов) оставить без изменения.

4. Отлагательное условие: Получить копию паспорта с отметками.

5. Срок действия решения – 99 календарных дней.

[Вернуться к оглавлению](#)
[Вернуться к схеме](#)

Шаг 4 «Ввод модуля заявления по реструктуризации Covid»

Осуществляем ввод параметров сделки в ЕКП согласно принятого решения на кредитном договоре нажатием набора клавиш Ctrl+Shift+4, стоя на кредитном договоре - Реструктуризация. Ввод данных.

Дата реструктуризации=дате принятия решения

Условия вводим согласно принятого решения, при этом дата начала гашения зафиксированных % и неустоек = дате начала гашения отл. %

Отказ банка от неустоек =100

Шаг 4

Платформа Развития - [Кредиты частным лицам(О. БАКС. Кредиты физ.лицам(бэк))]

правосудии Банковские продукты Документы Счета Финансовые инструменты Планы счетов Клиенты Пользователи ОК

Ввод заявления на ипотечные кредиты	Ctrl+Shift+4
Реструктуризация АИ/ОК. Ввод данных	Ctrl+Shift+4
Реструктуризация. Ввод данных	Ctrl+Shift+4

Номер договора	Кли	заемщики	Обеспеч...
30228	ПОТАПОВ ВЛАДИМИР НИКО	18.01.2016	18

Реструктуризация. Ввод данных (оптим)

Реструктуризация. Ввод данных (оптим) Задолженности Признаки резервирования

Реструктуризация в целях резервирования

☐ Пусто ☒ Да ☐ Нет

Наличие решения о признании качества обслуживания долга хорошим

☐ Пусто ☒ Да ☐ Нет

Номер решения 1074/40

Дата принятия решения 05/12/18

Номер решения	№ С107983108 от "04" 04 2020 г.		
Коллегиальный орган	Уполномоченное лицо		
Вид реструктуризации	Реструктуризация по заемщикам (COVID-19)	Реструктуризация по заемщикам (COVID-19)	
Причина реструктуризации	Иное		
Дата реструктуризации	04/04/20	Дата проводки документов	09/04/20
Дата начала действия договора	09/01/20	Дата окончания до реструктуризации	09/01/25
Срок договора увеличить на	6 мес.	Дата окончания после реструктуризации	09/07/25
<input checked="" type="checkbox"/> Перенести просроченную задолженность на текущие счета <input checked="" type="checkbox"/> Не учитывать пенсионный возраст			
Параметры погашения <input checked="" type="checkbox"/> Отсрочка погашения ОД Дата первой отсрочки 10/04/20 Количество отсрочек 6 Дата окончания периода 10/09/20 Дата начала гашений ОД 10/10/20 Дата начала гашений %% 10/04/20		<input type="checkbox"/> Изменение ставки <input type="checkbox"/> Изменение даты платежа День месяца для уплаты 10 <input checked="" type="checkbox"/> Фиксировать неустойки (пени) Дата начала гашения 10/10/20 Дата окончания гашения 09/07/25 Отказ банка от неустоек (в %) 100.00 <input type="checkbox"/> Обнулить ставки по неустойкам	
<input checked="" type="checkbox"/> Льготный период гашения %% Дата начала периода 05/04/20 Количество месяцев 6 Дата окончания периода 10/09/20 Доля уплаты процентов 0 % Дата начала гашений отл. %% 10/10/20 Дата окончания гашений отл. %% 09/07/25		Мировое соглашение <input checked="" type="checkbox"/> Аннуитетный платеж	

ОК

Отмена

[Вернуться к оглавлению](#)

[Вернуться к схеме](#)

Шаг 4 «Ввод модуля заявления по реструктуризации Covid»

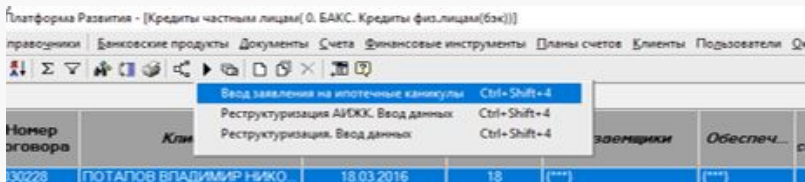
Осуществляем ввод параметров сделки в ЕКП согласно принятого решения на кредитном договоре нажатием набора клавиш Ctrl+Shift+4, стоя на кредитном договоре - Реструктуризация. Ввод данных.

Дата реструктуризации=дате принятия решения

Условия вводим согласно принятого решения, при этом дата начала гашения зафиксированных % и неустоек = дате начала гашения отл. %

Отказ банка от неустоек =100

Шаг 4



Реструктуризация. Ввод данных (оптим) | Задолженности | Признаки резервирования

Реструктуризация в целях резервирования

☐ Пусто ☒ Да ☐ Нет

Наличие решения о признании качества обслуживания долга хорошим

☐ Пусто ☒ Да ☐ Нет

Номер решения 1074/40

Дата принятия решения 05/12/18

Реструктуризация. Ввод данных | Задолженности | Примечание | Мировое соглашение | Пр...

Кредит 65683 КОКОВ АСПАН НИКОПАЕВИЧ

Номер решения № 1 от "09" апреля 2020 г.

Коллегиальный орган Уполномоченное лицо

Вид реструктуризации Реструктуризация по заемщикам (COVID-19)
Реструктуризация по заемщикам (COVID-19)

Дата реструктуризации 09/04/20 Дата проводки документов 09/04/20

Дата начала действия договора 23/07/08

Срок договора увеличить на 6 мес. Дата окончания до реструктуризации 23/07/38
после реструктуризации 23/01/39

☒ Перенести просроченную задолженность на текущие счета

☒ Отсрочка гашения ОД

Первая отсрочка 10/04/20
Количество отсрочек 6
Последняя отсрочка 10/09/20

☒ Фиксировать проценты

Дата начала гашения 10/11/20

☒ Фиксировать неустойки (пени)

Дата начала гашения 10/11/20

Отказ банка от неустоек (в процентах) 0.00

☐ Обнулить ставки по неустойкам

Причина реструктуризации

Иное

OK Отмена

[Вернуться к оглавлению](#)

[Вернуться к схеме](#)

Шаг 6 «Запрос в УСПК на отражении реструктуризации»

Выставить запрос в АС Друг на УСПК для отражения введенного заявления на ИК по шаблону:

**Операционный центр/
Сопровождение ФЛ/
ФЛ. Проблемная задолженность**

Операционный центр/Сопровождение ФЛ/ФЛ. Проблемная задолженность



Изменение условий по договору

Переименовать

Для внутреннего использования. Конфиденциально.

Внутренний клиент

Седых Татьяна Сергеевна

Выберите вид операции *

Реструктуризация

ВНИМАНИЕ:

По данному шаблону подаются запросы в рамках Реструктуризации задолженности

Выберите Тип операции *

Проведение реструктуризации

Номер ТБ *

38 Московский банк МБ

Количество клиентов в запросе *

1



Шаг 6

[Вернуться к оглавлению](#)

[Вернуться к схеме](#)

Шаг 8 «Выполнение ПА в АС Калита»

В АС Калита карточка клиента находится на стадии «Обзв РУ ФЛ», на карточке выполняем ПА Назначить встречу по КОД, устанавливаем дату проведения, время ближайшее. На стадии ПОД КОД ФЛ РР, руководитель группы (роль в Калите) распределяет на исполнителя. На стадии ПО КОД ФЛ выполняем ПА Установить статус КОД – КОД Подтвержден УСПК, После чего «Урегулировать»

Шаг 8

Стадия обработки клиента

ПС⁹ > ОБЗВ РУ ФЛНазначить
встречу по
КОДНазначение встречи по КОД СПИМКО ТАТЬЯНА
ВЛАДИМИРОВНА

Дата встречи

06.04.2020

Время встречи

10:00

☒ УРПЗ

Место встречи

☒ Оплата/требования выполнены

Комментарий

Важный ☐

Сохранить

Отмена

Стадия обработки клиента

ПС⁹ > ПОД КОД ФЛ РРРаспр. на
инспектора по
клиенту

Ctrl + A

Назначить на:

Богатырева М. Н. BOGATYREV

Комментарий

Важный ☐

Отмена

Стадия обработки клиента

ПС⁹ > ПОД КОД ФЛУстановить
статус КОД

Установить статус КОД:

КОД подтвержден в УСПК

92496754 Реструктуризация



Урегулировать



Отмена

[Вернуться к
оглавлению](#)[Вернуться к схеме](#)

Методологическая поддержка ДРПА

процессная часть

- **Побединская Лидия**
- **Бортникова Вера**
- **Капелюк Юлия**

коммуникации

- **Храмойченкова Екатерина**

Ответственные со стороны ПЦП

Руководители

- **Можина Юлия**
- **Исаенко Елена**
- **Неймет Нелли**
- **Соловьева Екатерина**
- **Голева Евгения**

Сотрудники

- **Гребенкин Алексей**
- **Яровая Татьяна**
- **Ушакова Екатерина**
- **Шпилева Наталья**
- **Кадулина Виктория**

Спасибо за внимание!