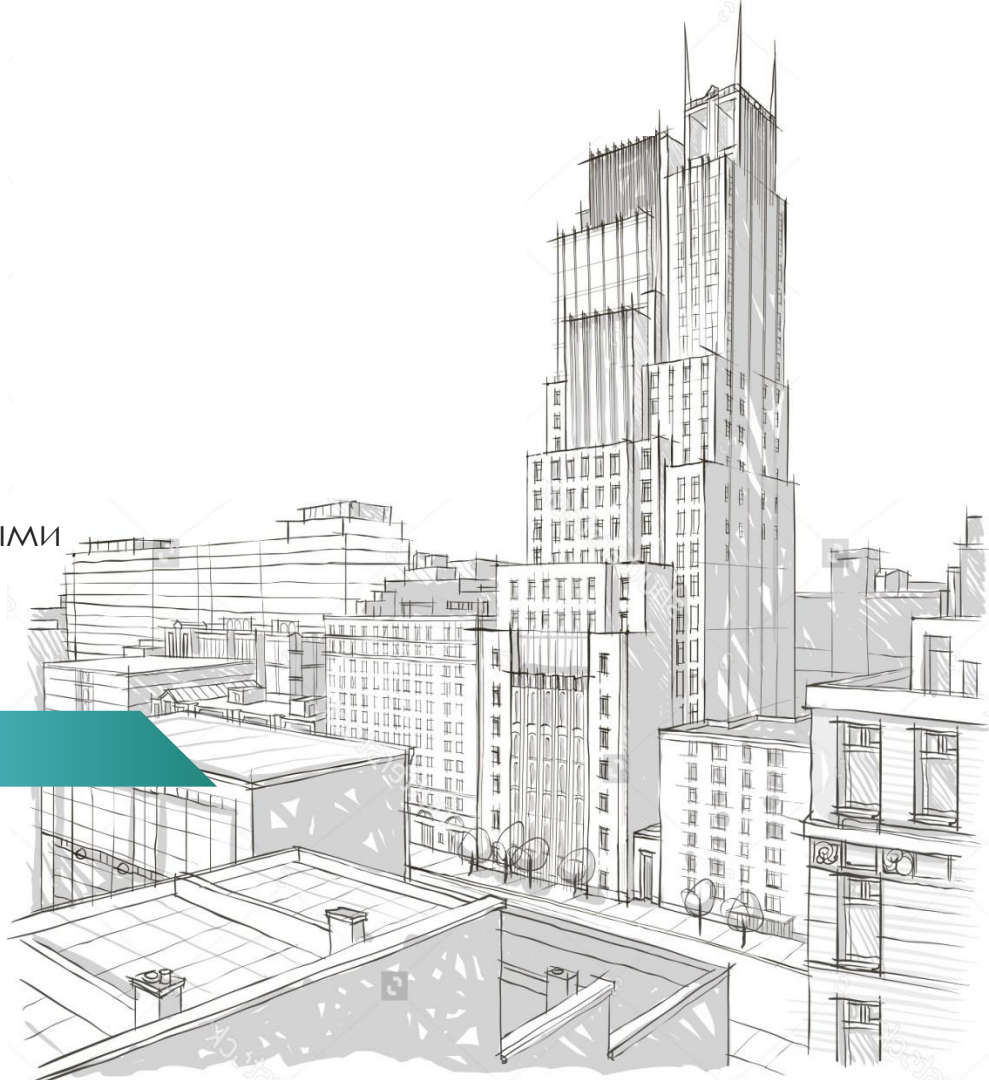




# СБЕРБАНК

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

О принятом  
решении

Уведомление о  
предоставлении  
реструктуризации

ДА – ✓

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

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

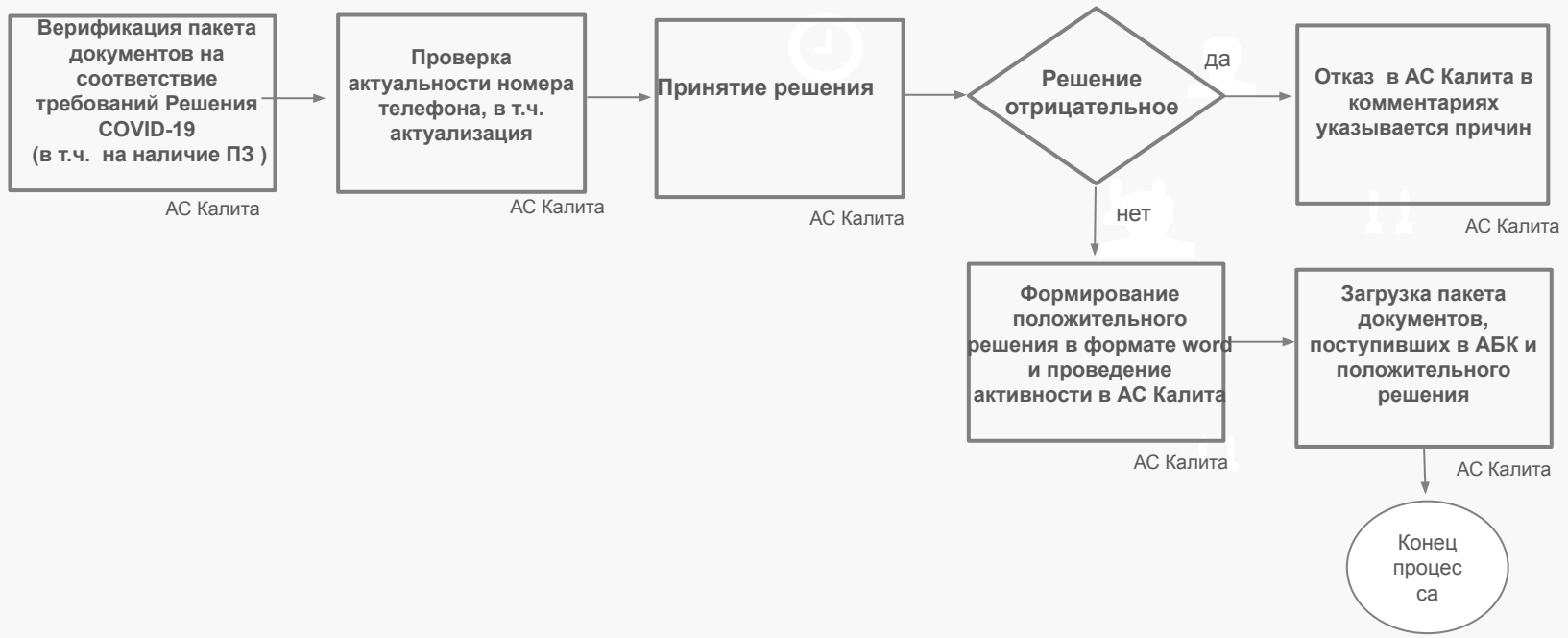
- Копия трудовой книжки в случае увольнения
- ИЛИ**
- Заверенная работодателем копия уведомления о предстоящем сокращении, в том числе о сроках и причинах
- ИЛИ**
- Подтвержденная информация от работодателя о снижении дохода, сокращении/увольнении, в том числе, при наличии, о сроках и причинах

- ❖ 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

# Порядок рассмотрения пакета документов



# 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...	Мартынок Марина Сергеевна
01.04.20 18:33	Подготовка к решению завершена	Мартынок Марина Сергеевна
01.04.20 17:54	Регистрация инструмента урег...	Мартынок 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 Билигма 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<sup>00</sup>Р\_ 0<sup>00</sup>Р\_

**Основная** Кредит ДЗ Клиент Участники сделки ГСЛ Документы История операций ИП Банкротство Урегулирование

ИД клиента: **С97145624** Стадия обработки клиента: **ПС I > 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
  <b>534442</b> A122032475	3	Ипотечный кредит 49 Приобретение строящегося жилья	0	<b>0.00 Р</b> 5 850 642.35 Р	<b>5 854 382 Р</b>	<b>11.09.2018</b> 11.09.48
  <b>46916</b> A114535147	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	0	<b>0.00 Р</b> 375 091.23 Р	<b>1 000 000 Р</b>	<b>31.01.2018</b> 31.01.21
  <b>131830</b> A128277871	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	0	<b>0.00 Р</b> 365 931.48 Р	<b>500 000 Р</b>	<b>10.03.2019</b> 10.03.22
  <b>148333</b> A141346928	3	Потребительский кредит 34 Потребительский кредит	0	<b>0.00 Р</b> 350 000.00 Р	<b>350 000 Р</b>	<b>21.02.2020</b> 21.02.23

1 - 4 из 5

Итого: **6 941 665.06 Р**

операции

# Шаг №1 Верификация пакета документов

## Полный пакет документов:

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



Индикатор  
COVID

## Анализ просроченной задолженности, которая не должна быть более 60 дней

Нажать на значок ЗБО и посмотреть срок просроченной задолженности АС Калита

кредиты	кредиты	кредиты	кредиты	кредиты	кредиты	кредиты
Срок ПЗ	ПЗ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД	Срок ПЗ	ПЗ/ОД	Сумма выдачи
11 30.01.2020	8 931.63 Р 182 734.24 Р	200 000 Р	09.10.2017 28.02.22	29 12.03.2020	4 214.99 Р 104 166.00 Р	156 000 Р
0	0.00 Р 0.00 Р	472 000 Р	07.11.2017 07.11.22	13 783 A104876721	0.00 Р 0.00 Р	472 000 Р

Срок ПЗ 11 дней

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

Основные вкладки: Клиент, Участники сделки, ГИС, Документы, История операций, ЛП, Экспорт/импорт

основная информация

ИД клиента: С26327330  
СНИЛС: [blank]  
ИНН: 601600474924  
Резидент: Да  
Запрос в БКИ: Да  
Информация в БКИ: Да  
Тип УПР клиента: ФИЮ КМ  
Мобильный телефон КМ: [blank]

Место работы: ООО ПСКОВ-ПОЛИМЕР  
Статус: Нет  
Должность: СПЕЦАРЬ  
ИНН места работы: 6027042256  
В наличии: Счет в Сбербанке  
Торговля: 55,9055  
Рабочий телефон КМ: [blank]  
Домашний телефон КМ: [blank]  
E-mail КМ: [blank]

паспортные данные

Тип	Телефон	Дата и время последнего звонка	Разрешенные операции	Последнее изменение
Мобильный	+7 (909) 575-28-68		VOICE,SMS	14.06.2019 Система
Мобильный	+7 (921) 238-41-21		VOICE,SMS	14.06.2019 Система
Прочие	+7 (811) 273-11-02			14.06.2019 Система
Дополнительный стационарный телефон	+7 (960) 226-38-80			18.03.2020 Система

Действия: Добавить, Редактировать, Удалить, История изменений, Показать настройки

e-mail, ст, договоры страхования, признаки проблемности, урегулирование, доступные варианты урегулирования, ликвидация/исключение из ЕГРЮЛ, 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

Номер: +7 (909) 575-28-68

Комментарий: [blank]

Коммуникация:  Voice  SMS

Уведомление о предстоящем платеже

Период приостановки отправки уведомлений: с [blank] по [blank]

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)



Μιέοιάρò

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»

The screenshot displays a CRM interface with a client record and a toolbar. The client record includes the ID 'С122059652', the stage 'ПС?> ПДГТ РЕШУ...', and a time of 13:30 on 10.04.20. Below this, there is a table of credit details and a list of operations.

кредиты							
Кредит	Роль	Продукт	Срок ПЗ	ПЗ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД	
422899 A138615380	3	Потребительский кредит (кре... Доверительный кредит	0	0.00 P 950 000.00 P	950 000 P	07.12.2019 07.12.23	

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 Помаркеева Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Помаркеева Марина Михайловна

The toolbar on the right contains various icons for actions like '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 приваки проблемности (Маркеры)', 'Подготовка к решению завершена', 'Важность обработки', and 'Изменение атрибутов урегулирования'. A red arrow points from the text above to the 'Изменение атрибутов урегулирования' icon, which is also circled in green.

# Отражение положительного решения

Справка Кредиты Клиент Участники схемы ГСЛ Документы История операций ИП Внесение Урегулирование

ИД клиента: CS9795608    Стадия обработки клиента: ПС > ПДГТ РЕШ У...    Запретено за: Мануковская С. А.    Причина прерывания:    Время клиента: 14:31    Дата: 19.04.20

Кредит	Роль	Преференс	Срок ПЗ	ПТ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД
8795 (A1405441)	3	Потребительский кредит (пре-20) Двухцелевой кредит	0	0,00 Р 950 000,00 Р	950 000 Р	31.01.2020 31.01.21
12747 (A1740384)	3	Потребительский кредит (пре-34) Потребительский кредит	0	0,00 Р 513 300,00 Р	669 500 Р	07.07.2018 07.07.21
188069 (A12232493)	3	Потребительский кредит (пре-34) Потребительский кредит	0	0,00 Р 110 044,69 Р	150 000 Р	25.09.2018 25.09.21
0528-P-14284576450 (A19372819)	3	Кредитная карта (7100) Кредит по счету международной бан...	0	0,00 Р 0,00 Р	79 000 Р	19.09.2019 30.04.22

Итого: 1 575 962,70 Р

Мероприятия по клиенту    Автоматические рассылки    Обещания об оплате

Дата/Время    Тип    Описание

- 10.04.20 14:11    Внутрябанковская EMAIL рассылка...    Система
- 10.04.20 14:24    Регистрация инструмента урегулир...    Петрушина Валентина Александровна
- 07.04.20 17:22    Урегулирование невозможно    \\\Отказ – нет документального подтверждения основания по COVID19
- 05.04.20 16:24    Входящий звонок    9189800958(Мобильный), Контакт с клиентом установлен, Обращение по реструктуризации, Нет ПЗ
- 01.04.20 12:40    Внутрябанковская EMAIL рассылка...    Система
- 03.04.20 12:34    Регистрация инструмента урегулир...    Колосова Татьяна Ивановна
- 30.03.20 14:24    Входящий звонок    9189800958(Мобильный), Контакт с клиентом установлен, Уточнить размер ПЗ, Отсутствие ПЗ

360    Калькулятор    Отправка клиенту письма

Выбор кредитов:

- 12747 (ПКТ) - 669500
- 188069 (ПКТ) - 150000
- 87895 (ПК) - 950000

Выбрать все

Выбираем КД, по которому/ым принимаем положительное решение

Справка Кредиты Клиент Участники схемы ГСЛ Документы История операций ИП Внесение Урегулирование

ИД клиента: CS9795608    Стадия обработки клиента: ПС > ПДГТ РЕШ У...    Запретено за: Мануковская С. А.    Причина прерывания:    Время клиента: 14:31    Дата: 19.04.20

Кредит	Роль	Преференс	Срок ПЗ	ПТ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД
8795 (A1405441)	3	Потребительский кредит (пре-20) Двухцелевой кредит	0	0,00 Р 950 000,00 Р	950 000 Р	31.01.2020 31.01.21
12747 (A1740384)	3	Потребительский кредит (пре-34) Потребительский кредит	0	0,00 Р 513 300,00 Р	669 500 Р	07.07.2018 07.07.21
188069 (A12232493)	3	Потребительский кредит (пре-34) Потребительский кредит	0	0,00 Р 110 044,69 Р	150 000 Р	25.09.2018 25.09.21
0528-P-14284576450 (A19372819)	3	Кредитная карта (7100) Кредит по счету международной бан...	0	0,00 Р 0,00 Р	79 000 Р	19.09.2019 30.04.22

Итого: 1 575 962,70 Р

Мероприятия по клиенту    Автоматические рассылки    Обещания об оплате

Дата/Время    Тип    Описание

- 10.04.20 14:11    Внутрябанковская EMAIL рассылка...    Система
- 10.04.20 14:24    Регистрация инструмента урегулир...    Петрушина Валентина Александровна
- 07.04.20 17:22    Урегулирование невозможно    \\\Отказ – нет документального подтверждения основания по COVID19
- 05.04.20 16:24    Входящий звонок    9189800958(Мобильный), Контакт с клиентом установлен, Обращение по реструктуризации, Нет ПЗ
- 01.04.20 12:40    Внутрябанковская EMAIL рассылка...    Система
- 03.04.20 12:34    Регистрация инструмента урегулир...    Колосова Татьяна Ивановна
- 30.03.20 14:24    Входящий звонок    9189800958(Мобильный), Контакт с клиентом установлен, Уточнить размер ПЗ, Отсутствие ПЗ

360    Калькулятор    Отправка клиенту письма

Выбор кредитов:

- 12747 (ПКТ) - 669500
- 188069 (ПКТ) - 150000
- 87895 (ПК) - 950000

Выбрать все

# Отражение положительного решения- параметры решения

С122059652    ПС2 > ПДГТ РЕШ У...    13:30  
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...	Калауцкая 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 Понамарева Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Понамарева Марина Михайловна

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: С122059652      Стадия обработки клиента: РС2 > ПДГТ РЕШ У...      Закреплён за:      Причина просрочки:      Время клиента: 13:30  
Дата: 10.04.20

ЗВО      Календарь      Отправка коммуникаций  
[Ctrl] + [R]      [Ctrl] + [P]

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...	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

Изменение атрибутов решения:

Количество месяцев:

Срок отсрочки в месяцах для уплаты ОД:

Срок отсрочки в месяцах для уплаты %:

Доля % к уплате в льготный период:

% прощения неустоек:

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	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...	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_2413 Пономарёва Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Пономарёва Марина Михайловна

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

360    Календарь    Отправка коммуникаций  
Сбт + Р    Сбт + Р

1 2 3 4

**Предлагаемое решение:**

Предлагаемое решение

положительное

Отмена

# Отражение положительного решения

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

ИД клиента: C122059652    Стадия обработки клиента: ПС2 > ПДГТ РЕШУ...    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 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...	Калайцкая 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 Пономарева Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Пономарева Марина Михайловна

**Результат выполнения ПА:**

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

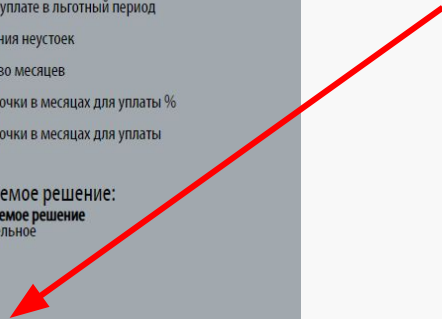
**Параметры урегулирования:**  
**Вид реструктуризации**  
Отсрочка %  
Отсрочка ОД  
Перенос ПЗ, при наличии  
Прощение неустоек  
Увеличение срока

**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    ПС > ПДГТ РЕШУ...    13:36  
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 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
10.04.20 13:36	Изменение атрибутов урегулир...	Петрищева Валентина Александровна
08.04.20 17:19	Регистрация инструмента урегу...	Калакушная 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 Повамарьева Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Повамарьева 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 звонку

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

Кредит	Роль	Продукт	Срок ПЗ	ПЗ/ОД	Сумма выдачи	Срок КД
422899 А138615820	3	Потребительский кредит (кре... 20 Двусторонний 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 12:19	Регистрация инструмента урегу...	Калачукца Татьяна Ивановна
03.04.20 12:58	SMS	LC_SMS_SR_01 Система
03.04.20 12:58	Урегулирование невозможно	//Отказ – нет документального подтверж Помаринцева Марина Михайловна
03.04.20 12:58	Регистрация инструмента урегу...	Помаринцева Марина Михайловна

**Выполните активность**

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

Пропустить стадию принятия решения и подтверждения урегулирования

360    Календарь    Отправка коммуникаций

Входящий звонок    Исходящий звонок    Встреча в офисе    Комментарий    SMS    E-mail    Урегулирование невозможно

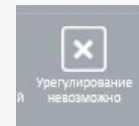
Запрос документов    Отправить запрос по клиенту    Получить ответ на запрос по клиенту    Дополнительные признаки проблемы (Маркеры)    Подготовка к решению завершена    Важность обработки    Изменение атрибутов урегулирования

Подтверждаем завершение этапа принятия решения кнопкой «ДА»



# Отказ Банка, при неполном пакете документов и/или ПЗ более 60 дней

Если отказ Банка, нажимаем - урегулирование невозможно



АС Калита  
1М9 2.27

Почта  
Алена Александровна

ССС Группа приема документов

Личный кабинет сотрудника

Выход

0P\_ 0 00P

МОСКАЛЕВ Ю. Г.  
17.11.1971

Основная Кредит ДЗ Клиент Участники сделки ГСЛ ● Документы История операций ИП Банкротство Урегулирование

ИД клиента Стадия обработки клиента Закреплен за Причина просрочки  
C73586564 ПС1 > ПДГТ РЕШ У... Лучина А. А.

Время клиента  
14:43  
Дата 07.04.20

кредиты

операции

Мероприятия по клиенту  Автоматические рассылки  Обещания об оплате

Дата/Время	Тип	Описание
07.04.20 17:19	Внутрибанковская EMAIL рассылка	Система
07.04.20 17:19	Распр. на инспектора	Федченко Ольга Александровна
06.04.20 15:41	Регистрация инструмента урег...	Федченко Ольга Александровна

350 Календарь Отправка коммуникаций

Входящий звонок Исходящий звонок Встреча в офисе Запланировать мероприятие Комментарий SMS

Запрет коммуникаций Урегулирование невозможно Изменение территории клиента Регистрация признака проблемности Изменение исполнителя по клиенту Регистрация представителя

Отразить исключения в коммуникациях Отказ от взаимодействия 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 на скоринг Ввод данных по заявке Регистрация договора страхования

# 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

Основная 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  
ФИО регистратора  
Данные по заявкам отсутствуют

Комментарий

Загрузка документа

Тип документа  
Заявление на реструктуризации

Кредит  
92475126 (A116386396)

Наименование  
документы клиента

Описание

Файлы

Загрузить Отмена

Загружается  
пакет документов  
клиента из АБК

Основная 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  
ФИО регистратора  
Данные по заявкам отсутствуют

Комментарий

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



Άίεόιáíò  
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

[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

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 № 63784»

Решение:

Предоставить **Кредитные каникулы** (\_\_\_\_\_)

- 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).
- 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.
  -
- Остальные условия по обязательствам Заемщика(ов) оставить без изменения.
- Отлагательное условие: Получить копию паспорта с отметками.
- Срок действия решения – 99 календарных дней.

	Дата	Сумма	Сумма в валют...	Валюта опе...	Операция	Документ	Дат прова
<input checked="" type="checkbox"/>	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

[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(0. БАКС. Кредиты физ.лицам(бэк))]

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

Ввод заявления на ипотечные каникулы Ctrl+Shift+4  
Реструктуризация АИБЖК. Ввод данных Ctrl+Shift+4  
Реструктуризация. Ввод данных Ctrl+Shift+4

Номер договора	Кли	заявители	Обеспеч...
30228	ПОТАПОВ ВЛАДИМИР НИКО	18.03.2016	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

Перенести просроченную задолженность на текущие счета     Не учитывать пенсионный возраст

Параметры погашения

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

Изменение ставки

Изменение даты платежа

День месяца для уплаты 10

Фиксировать неустойки (пени)

Дата начала гашения 10/10/20

Дата окончания гашения 09/07/25

Отказ банка от неустоек (в %%) 100,00

Обнулить ставки по неустойкам

Фиксировать проценты

Дата начала гашения 10/10/20

Дата окончания гашения 09/07/25

Мировое соглашение

Аннуитетный платеж

OK    Отмена

[Вернуться к оглавлению](#)

[Вернуться к схеме](#)

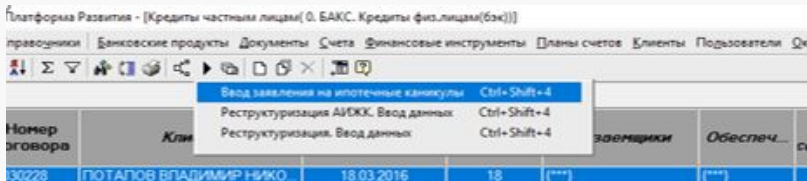
**Шаг 4 «Ввод модуля заявления по реструктуризации Covid»**

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



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

Реструктуризация. Ввод данных

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

**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

ПС<sup>9</sup> > ОБЗВ РУ ФЛНазначить  
встречу по  
КОДНазначение встречи по КОД СИМКО ТАТЬЯНА  
ВЛАДИМИРОВНА

Дата встречи

06.04.2020

Время встречи

10:00

 УРПЗ

Место встречи

 Оплата/тельные условия выполнены

Комментарий

Важный 


Сохранить

Отмена

Стадия обработки клиента

ПС<sup>9</sup> > ПОД КОД ФЛ РРРаспр. на  
инспектора по  
клиенту

Ctrl + A

Назначить на:

Богатырева М. Н. BOGATYREV

Комментарий

Важный 



Отмена

Стадия обработки клиента

ПС<sup>9</sup> > ПОД КОД ФЛУстановить  
статус КОД

Установить статус КОД:

КОД подтвержден в УСПК

92496754 Реструктуризация



регулировать



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!**