

# ПАМЯТКА

## Держателя корпоративной карты ПАО Сбербанк

### 1. Общие положения

Корпоративная карта (далее - карта) является собственностью ПАО Сбербанк (далее – **Банк**) и предоставляется Вам на определенный срок для использования в качестве электронного средства платежа. Срок действия карты указан на лицевой стороне карты в формате ММ/ГГ<sup>1</sup>. Карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно. Для удобства клиента **Банк** автоматически перевыпускает карту до истечения её срока действия, поэтому за 3-5 дней до конца последнего месяца действия карты рекомендуется обратиться в **Банк** для получения перевыпущенной карты с новым сроком действия. Карта не перевыпускается при отсутствии операций с картой в течение установленного периода<sup>2</sup>, предшествующего перевыпуску карты.

Держателем карты является лицо, получившее от **Банка** право на пользование картой, на имя которого выпущена карта, и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне.

При получении карты обязательно поставьте свою подпись на полосе для подписи. Без Вашей подписи карта недействительна.

Карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в **Банк** по требованию **Банка**.

Карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в том числе в сети Интернет, в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.

Особенности обслуживания отдельных видов карт могут регулироваться Дополнительными условиями. Обязательно ознакомьтесь с ними, если это предусмотрено для Вашей карты.

Информация об адресах устройств самообслуживания **Банка**, Тарифы **Банка**, Условия использования карт (в том числе Дополнительные условия по отдельным видам карт), а также Памятка по безопасности при использовании карт размещены на официальном сайте **Банка** - [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru).

### 2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт (ПИН-конверт) с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим для проведения операций с использованием карты в устройствах самообслуживания, в банковских учреждениях через операционно-кассового работника и может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях. Карта может быть выпущена без ПИН-конверта – в этом случае ПИН-код устанавливается Вами в момент выдачи карты в подразделении **Банка**.

Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, никогда не вводите ПИН-код в сети Интернет. При подозрении, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту (см. **п. 11** настоящей Памятки).

Помните, что ни работник **Банка**, ни сотрудник любой другой организации не имеют права требовать сообщить Ваш ПИН-код, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет.

Вы можете изменить ПИН-код по Вашей карте в устройствах самообслуживания **Банка**, в которых предусмотрена соответствующая возможность. Если Вы забыли ПИН-код, обратитесь в подразделение **Банка** для перевыпуска карты с новым ПИН-кодом.

### 3. Активация карты

Активация карты, выданной впервые или перевыпущенной, производится сотрудником **Банка** в момент ее выдачи.

Держатель карты может активировать самостоятельно<sup>3</sup>. Это произойдет автоматически при проведении первой успешной операции через устройство самообслуживания или электронный терминал с вводом ПИН-кода.

<sup>1</sup> ММ – месяц, ГГ – год.

<sup>2</sup> Период определяется Условиями использования банковских карт ПАО Сбербанк.

<sup>3</sup> Для карт, выпущенных к бизнес-счету Клиента

Перед поездкой за границу или в другой город рекомендуется убедиться в том, что карта активна. Для этого необходимо заранее провести операцию с вводом ПИН-кода через устройство самообслуживания или электронный терминал (например, сделать запрос баланса по карте).

#### 4. Защита карты от повреждения

Не оставляйте карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее.

Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать для проведения операций, необходимо обратиться в подразделение **Банка** для оформления перевыпуска.

#### 5. Контроль операций по карте

Получить информацию о доступном остатке средств на карте и информацию о последних операциях по карте можно в устройствах самообслуживания Банка.

#### 6. Пополнение счета карты

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств на карту через банкомат с модулем приема денежной наличности, через информационно-платежный терминал или в любом подразделении **Банка** через операционно-кассового работника с использованием **карты** с вводом ПИН-кода и предъявлением документа, удостоверяющего личность клиента.

#### 7. Ограничения по карте

В соответствии с Тарифами, **Банк** устанавливает лимиты<sup>4</sup> на расходование / внесения денежных средств:

- лимит выдачи наличных денежных средств по карте;
- лимит на прием в устройствах самообслуживания наличной валюты РФ для зачисления на счет предприятия (организации).

С полной информацией о лимитах на проведение операций по картам можно ознакомиться в Тарифах **Банка**.

##### 7.1 Индивидуальные лимиты по карте<sup>5</sup>

Предприятию (Организации) предоставлена возможность самостоятельно ограничить расходование средств по счетам карт (в т.ч. с целью сокращения рисков мошенничества с использованием реквизитов карты или несанкционированного использования карты) путем установления индивидуальных лимитов. Держателю карты могут быть установлены следующие лимиты на месяц<sup>6</sup> и/или на сутки<sup>7</sup>:

- лимит на получение наличных денежных средств по карте в течение месяца и суток;
- лимит на совершение безналичных операций по карте в течение месяца и суток (операции в торгово-сервисных предприятиях, безналичные переводы, оплата услуг через устройства самообслуживания);
- общий лимит на совершение расходных операций по карте (операций выдачи наличных денежных средств, безналичных операций) в течение месяца.

Установление/изменение индивидуальных лимитов и их отмена осуществляются на основании письменного заявления, оформленного Предприятием (Организацией) в подразделении **Банка** по месту ведения расчетного / бизнес-счета либо направленного по системе АС «Сбербанк Бизнес Онлайн».

<sup>4</sup> Лимит на выдачу наличных денежных средств включает в себя сумму комиссии (при ее наличии), взимаемой с клиента за проведение указанной операции, за исключением операций по расчетному счету, проведенных с использованием корпоративной карты в сети ПАО Сбербанк

<sup>5</sup> Не распространяется на «Бюджетные» карты

<sup>6</sup> Для всех типов корпоративных карт

<sup>7</sup> Только для корпоративных карт, выпущенных к расчетному счету

## 8. Правила работы с устройствами самообслуживания

К устройствам самообслуживания относятся банкоматы и информационно-платежные терминалы **Банка** и других кредитных организаций.

### 8.1. Снятие наличных денежных средств

Прежде чем провести по карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

При вводе ПИН-кода старайтесь прикрывать его свободной рукой.

Не допускайте ошибок при вводе ПИН-кода карты. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода операции с вводом ПИН-кода по карте будут возможны не ранее следующего календарного дня и не позднее, чем через 2 рабочих дня.

По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и чек банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае выданные банкоматом деньги и/или карта по истечении 20-45 секунд будут задержаны банкоматом.

### 8.2. Внесение наличных денежных средств

При проведении операции вноса наличных через устройство самообслуживания необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев. Не допускается использовать мятые, порванные и ветхие банкноты. Не допускается вставлять в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы. По завершении операции обязательно дождитесь чека (в некоторых случаях может быть два чека) и возврата карты.

### 8.3. Если карта задержана устройством самообслуживания

Если карта задержана или изъята устройством самообслуживания, необходимо срочно заблокировать карту и обратиться по телефону или адресу, указанному на устройстве, в банк, которому принадлежит устройство, для получения информации о дальнейших действиях.

Сохраняйте все чеки устройств самообслуживания в течение 6 месяцев (в т.ч. и чек об изъятии карты).

## 9. Оплата товаров и услуг

### 9.1. Общие правила

Кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа Вам может быть отказано в проведении операции по карте.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам самостоятельно вставить карту в терминал и ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано. Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек или торговый слип. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисного предприятия.

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее оплаченных в торгово-сервисном предприятии по Вашей карте, должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия. Обязательно сохраните чек (слип) о возврате покупки. Если сумма операции не поступит на счет Вашей карты в течение 30 дней, обратитесь в **Банк** для оформления письменного обращения о спорной операции.

Документы, подтверждающие совершение операции по корпоративной карте (торговый чек или торговый слип, чек (слип) о возврате покупки, договор аренды, акт приемки-передачи и документы, подтверждающие оплату услуг) подлежат хранению в бухгалтерской отчетности Предприятия (Организации) в течение 6 месяцев и при получении **Отчета** по счету карты проверяется правильность списания сумм проведенных операций.

В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Контактным Центром **Банка**.

## 9.2. Особенности проведения операций в гостинице

Предварительно узнайте условия бронирования и отмены бронирования гостиницы (если возможно, получите указанные условия по факсу или электронной почте). Получите код бронирования, если он предусмотрен условиями. Если код бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил бронирование. В случае отказа от забронированного номера в гостинице необходимо сообщить в гостиницу об отмене бронирования и получить код отмены бронирования (если код отмены бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил операцию отмены). Необходимо сохранять всю документацию/чеки/счета по бронированию/отказу от бронирования гостиницы.

При выезде из гостиницы:

- уточните, все ли услуги, предоставленные Вам (включая пользование минибаром), включены в счет;

- убедитесь в правильности составления счета.

Если по условиям бронирования гостиницы предусмотрено списание оплаты за проживание до размещения в гостинице, при досрочном выезде из гостиницы Вам необходимо получить документ о сроках проживания, стоимости проживания, а также обязательство гостиницы вернуть разницу между суммой, списанной при бронировании гостиницы, и фактической стоимостью проживания, если иное не предусмотрено правилами бронирования

## 9.3. Особенности проведения операции аренды автомобиля

Внимательно ознакомьтесь с условиями аренды автомобиля. Уточните, что входит в стоимость аренды, какие платы будут списаны дополнительно (возможно списание стоимости страховок, оплаты горючего, стоимости перегона автомобиля, в случае его возврата в пункт, не предусмотренный договором, сборы аэропорта, НДС, плата за дополнительное оборудование, плата за второго водителя, дорожные сборы, сборы за регистрацию автомобиля, штрафы и т.д.).

Обратите внимание на то, что гостиницей или компанией, предоставившей в аренду автомобиль, могут быть предъявлены требования о списании оплаты дополнительных услуг/штрафов, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы/возврате автомобиля в течение 90 дней с даты окончания предоставления услуги.

## 9.4. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (в сети Интернет)<sup>8</sup>

В целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по картам: «**Verified by Visa**» и «**MasterCard SecureCode**».

Для проведения операции в сети Интернет, как правило, требуются данные: номер карты, срок действия, имя и фамилия Держателя, указанные на карте, код безопасности – CVV2/CVC2 – последние три цифры, указанные на полосе для подписи на оборотной стороне карты. Дополнительно могут быть запрошены название банка, выпустившего карту, и адрес, указанный Вами в Заявлении на получение карты.

**Внимание! Для проведения операции в сети Интернет не требуется вводить ПИН-код карты!**

Сообщайте номер и другие реквизиты карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной.

Операции в сети Интернет в защищенном режиме проводятся с использованием одноразовых паролей, поступающих в формате SMS при подключении услуги «SMS-информирование»<sup>9</sup>, либо которые можно получить распечатав чек со списком паролей в устройстве самообслуживания **Банка**, используя карту и ПИН-код. Чек, полученный в устройстве самообслуживания, содержит 20 одноразовых паролей. Каждый одноразовый пароль, содержащийся в чеке, состоит из 8 цифр и букв латинского алфавита и предназначен для проведения одной операции. Храните одноразовые пароли отдельно от карты в недоступном для посторонних лиц месте, не передавайте их для совершения операций другим лицам, в том числе работникам **Банка**. Помните, что в соответствии с Условиями использования банковских карт ПАО Сбербанк Держатель несет ответственность по операциям, совершенным с использованием одноразовых паролей. В случае утраты чека с паролями Вам необходимо максимально оперативно получить новый чек с одноразовыми паролями или обратиться в Контактный центр **Банка**. После получения нового чека использование паролей из старого чека невозможно.

<sup>8</sup> Операция не доступна для «Бюджетных» карт

<sup>9</sup> Только для корпоративных карт, выпущенных к расчетному счету Предприятия (Организации)

## 9.5 Особенности проведения операций в валюте, отличной от валюты счета карты<sup>10</sup>

При проведении операции по карте в валюте, отличной от валюты счета карты, производится автоматическая конверсия суммы по курсу **Банка** и курсу международной платежной системы. При этом курс на момент проведения операции может отличаться от курса на момент её обработки в системе **Банка**, что может повлечь разницу между суммой, на которую уменьшен остаток по карте в момент совершения операции, и суммой, фактически списанной со счета карты и отраженной в Отчете по карте. Курсовая разница, если она возникает, списывается со счета карты/зачисляется на счет карты в момент обработки операции в системе **Банка**.

Подробная информация о правилах проведения конверсионных операций по банковским картам изложена в Тарифах **Банка** и размещена на сайте **Банка**.

### 10. Утрата карты

В случае утраты/кражи/изъятия карты или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, необходимо срочно:

- обратиться в Контактный центр **Банка** для блокировки карты  
или
- заблокировать карту с помощью услуги «Сбербанк Бизнес Онлайн»  
или
- обратиться в отделение Банка по месту ведения расчетного / бизнес-счета.

Письменное заявление об утрате карты должно быть передано в подразделение **Банка по месту ведения расчетного/бизнес-счета предприятия (организации)** в течении 3-х календарных дней.

### 11. Услуга «Экстренная выдача наличных денежных средств»

Экстренная выдача наличных денежных средств – это услуга, которая предоставляется международными платежными системами Держателям карт за пределами Российской Федерации в случаях невозможности проведения операций по карте по причине утраты карты, технической неисправности, захвата карты банкоматом, окончания срока действия или компрометации данных карты.

Сумма одной операции экстренной выдачи наличных денежных средств не может превышать сумму доступных денежных средств по карте и в любом случае не может превышать сумму в размере 5000 USD (пять тысяч долларов США) или эквивалентной ей сумме в другой валюте.

Услуга предоставляется в соответствии с законодательством страны по месту обращения за получением услуги и с учетом возрастных ограничений, установленных организациями, осуществляющими выдачу наличных средств.

По требованию платежной системы общая сумма операции может быть разделена на две и более и выдана частями.

Плата за услугу взимается со счета банковской карты за каждую выданную в рамках услуги сумму.

### 12. Изъятие карты

В случае изъятия карты в торгово-сервисном предприятии или пункте выдачи наличных денежных средств, требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия. Убедитесь, что изъятая у Вас карта разрезана в Вашем присутствии. Незамедлительно сообщите об изъятии карты в Контактный центр **Банка** для получения информации о дальнейших действиях.

### 13. SMS – информирование

Услуга SMS-информирования **предоставляется только Держателям корпоративных карт, выпущенных к расчетному счету.**

<sup>10</sup> Операция не доступна для «Бюджетных» карт

Услуга может быть подключена клиентом самостоятельно, путем отправки заявки на подключение посредством АС СББОЛ, либо в отделении банка по месту ведения расчетного счета на основании Заявления.

К каждой выданной «Корпоративной» карте возможно подключение одного номера телефона для получения услуги SMS-информирования. При смене номера телефона, который был подключен к услуге SMS-информирования по операциям, совершенным с использованием карт, Клиенту необходимо незамедлительно обратиться в отделение Банка по месту открытия и обслуживания расчетного счета для оформления Заявления на изменение номера мобильного телефона для получения услуги SMS-информирования.

Плата за услугу взимается с расчетного счета, к которому выпущена карта в соответствии с тарифами, установленными Банком за каждую подключенную к данной услуге карту.

#### 14. Контактный центр ПАО Сбербанк

**Телефоны:** (495) 500-55-50 – для звонков из любой точки мира  
(800) 555-55-50 – для звонков по России  
**Факс:** (495) 747-38-88  
**E-mail:** [help@sberbank.ru](mailto:help@sberbank.ru)

Номера телефонов Контактного центра **Банка** указаны на оборотной стороне Вашей карты.

Через систему автоматизированного обслуживания Вы можете получать в тоновом режиме по телефону информацию о доступном остатке, а также заблокировать карту при необходимости.

##### **Специалисты Контактного центра круглосуточно:**

- консультируют по банковским продуктам, услугам, условиям их предоставления;
- предоставляют информацию об адресах отделений, банкоматов и терминалов **Банка**, а также о режиме работы подразделений **Банка**;
- принимают сообщения об утрате карт / о подозрении на мошенническое использование карт и консультируют о порядке действий в этих ситуациях;
- дают рекомендации о порядке действий в случае выявления спорных операций или отказов при обслуживании карты, отвечают на вопросы, связанные с выпуском и обслуживанием карт;
- устанавливают список стран, разрешенных для использования карты («Индивидуальный особый режим»).

Полный список услуг Контактного центра размещен на сайте **Банка**.

Обращения по вопросам, не требующим приостановки действия карты, а также обращения, не связанные с уведомлением **Банка** о совершении операции без Вашего согласия, могут быть направлены в Контактный центр по факсу или по электронной почте.

В обращениях по электронной почте и факсимильных сообщениях должны быть указаны Ф.И.О. Держателя карты(полностью), дата (число, месяц и год) рождения, место получения карты (город, подразделение **Банка**, в котором открыт счет карты), последние 4 цифры номера карты, тип карты и номер телефона, по которому можно связаться с Держателем карты.

Для получения информации по карте в Контактном центре **Банка** необходимо сообщить специалисту Контактного центра контрольную информацию по карте и, при необходимости, по запросу специалиста - другие персональные данные, указанные в Заявлении на получение карты, и/или информацию по операциям с Вашей банковской картой.

**Контрольная информация** – это слово или цифры или комбинация букв и цифр, указанные Вами в Заявлении на получение карты.<sup>11</sup> Эта информация одинакова для всех карт, выпущенных на Ваше имя в **Банке**. При изменении контрольной информации по одной из карт, она автоматически изменится для всех карт, выпущенных на Ваше имя.

Если Вы забыли контрольную информацию или хотите ее изменить, необходимо предоставить в подразделение **Банка** по месту обслуживания расчетного / бизнес-счета Заявление на изменение контрольной информации.

Настоятельно не рекомендуется использовать в качестве контрольной информации Ваши персональные данные (любые вариации фамилии, имени, отчества или даты рождения), данные Ваших близких, известные широкому кругу лиц, название организации по месту работы (для

<sup>11</sup> Для установления контрольной информации в случае инициации выпуска карты через АС СББОЛ, необходимо предоставить в Банк Заявление на изменение информации о Держателе «Корпоративной» карты

зарплатных карт). Не рекомендуется использовать простые последовательности букв, цифр или одинаковые символы (123, абв, 111, ААА). Старайтесь избегать указания общеупотребительных слов и стандартных аббревиатур.

Для получения информации по карте с использованием системы автоматизированного обслуживания, необходимо ввести в тоновом режиме индивидуальную кодовую последовательность – **первые три символа** Вашей контрольной информации, переведенные в цифры согласно порядковому номеру буквы в алфавите. Более подробно схема системы автоматизированного обслуживания, а также порядок перевода контрольной информации в индивидуальную кодовую последовательность описаны на сайте **Банка**.

Также в системе автоматизированного обслуживания может быть использован **Код клиента**<sup>12</sup> (телефонный ПИН-код) – цифровая последовательность, предназначенная для аутентификации клиента в автоматическом режиме при его обращении в Контактный центр. Код клиента действует для всех карт, открытых на Ваше имя в Банке. Получить или изменить Код клиента можно обратившись в Контактный центр Банка.

**Внимание!** В целях безопасности используйте Контрольную информацию и Код клиента только при обращении в Контактный центр **Банка**. Ни при каких иных обстоятельствах не сообщайте Контрольную информацию и Код клиента третьим лицам, в том числе обратившимся к Вам от имени **Банка**.

---

<sup>12</sup> Информацию о возможности получения и использования Кода клиента можно уточнить в Контактном Центре.