

# ПАМЯТКА

## Держателя карт ПАО Сбербанк

### 1. Общие положения

По тексту Памятки Держателя используются термины и определения, содержащиеся в Договоре.

Карта предоставляется Вам на определенный срок для использования в качестве электронного средства платежа. Срок действия карты указан на карте в формате ММ/ГГ<sup>1</sup> и доступен для просмотра в Системе «Сбербанк Онлайн». Карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно. Для удобства Держателя Банк автоматически перевыпускает карту до истечения её срока действия<sup>2</sup>, поэтому за 3–5 календарных дней до конца последнего месяца действия карты рекомендуется обратиться в Банк для получения перевыпущенной карты с новым сроком действия. Банк информирует Держателя о готовности новой карты и адресе ее доставки путем отправки SMS-сообщения/ Push-уведомления на номер телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), и в Мобильном приложении Банка<sup>3</sup>. Перевыпущенная карта хранится в Банке в течение 3 месяцев с момента доставки в Подразделение Банка, по истечении указанного срока Банк уничтожает невостребованную карту.

Вы можете инициировать активацию карты в Мобильном приложении Банка и начать ею пользоваться до момента получения<sup>4</sup> карты.

При получении карты обязательно поставьте свою подпись на полосе для подписи (при наличии). 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 финансовых учреждениях и устройствах самообслуживания, а также в удаленных каналах обслуживания. Операции возможны при наличии в месте их совершения логотипа соответствующей платежной системы, информации о приеме NFC-карт, QR-кода Банка<sup>5</sup> или информации о возможности совершения операций с использованием Биометрического метода идентификации.

Особенности обслуживания отдельных видов карт могут регулироваться дополнительными условиями выпуска и обслуживания отдельных видов карт ПАО Сбербанк. Обязательно ознакомьтесь с ними, если это предусмотрено для Вашей карты.

### 2. Персональный идентификационный номер (ПИН)

ПИН первоначально устанавливается:

- Держателем в Подразделении Банка в момент получения карты;
- Держателем в Системе «Сбербанк Онлайн»<sup>6</sup>;
- выдается в запечатанном конверте (ПИН-конверте) в момент получения карты.

ПИН необходим для совершения операций с использованием карты в устройствах самообслуживания, Подразделениях Банка и других кредитных организациях и может быть запрошен при проведении операции в торгово-сервисных предприятиях.

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

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

Вы можете изменить ПИН Вашей карты:

<sup>1</sup> ММ – месяц, ГГ – год.

<sup>2</sup> За исключением случаев, установленных Договором.

<sup>3</sup> При наличии технической возможности.

<sup>4</sup> Применимо для основных дебетовых карт, счет которых открыт. При наличии технической возможности.

<sup>5</sup> Оплата товаров и услуг в ТСП с использованием QR-кода осуществляется через мобильное приложение Банка.

<sup>6</sup> При наличии технической возможности.

- в Устройствах самообслуживания Банка, в которых предусмотрена соответствующая возможность, при условии ввода действующего ПИН карты;
- в Системе «Сбербанк Онлайн»<sup>7</sup> по активной карте.

Если Вы забыли ПИН и отсутствует возможность его изменения в Системе «Сбербанк Онлайн», обратитесь в Контактный центр Банка или Подразделение Банка для перевыпуска карты с новым ПИН.

### 3. Активация карты

Инициирование активации карты, выданной впервые или перевыпущенной, производится одним из доступных способов (в зависимости от того, какое действие совершено раньше):

- Держателем при установке ПИН в Подразделении Банка в момент получения карты;
- Держателем в Мобильном приложении Банка<sup>8</sup>;
- Держателем карты при проведении первой успешной операции через устройство самообслуживания или электронный терминал с вводом ПИН;
- или Банком не позднее следующего рабочего дня после выдачи карты.

Перед поездкой за границу или в другой город рекомендуется убедиться в том, что карта активна. Для этого необходимо заранее провести операцию с вводом ПИН 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 или Контактный центр Банка для оформления перевыпуска.

### 5. Контроль операций по карте

Получить информацию о доступном остатке средств на Счете карты и информацию о последних операциях по карте можно в Устройствах самообслуживания Банка, с помощью SMS-банка (Мобильного банка), Сбербанк Онлайн<sup>9</sup>, а также обратившись Контактный центр Банка.

Для оперативного отслеживания состояния счета Вашей банковской карты Вы можете подключить Услугу Уведомления по карте<sup>10</sup>. В рамках этой услуги Банк будет направлять на Мобильное устройство SMS-сообщения/Push-уведомления<sup>11</sup> об операциях по картам, выпущенным к Вашему счету (как основной, так и дополнительным<sup>12</sup>). Подробная информация об услуге и Руководство по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка (Мобильного банка) размещены на Официальном сайте Банка.

Если при наличии Услуги Уведомления по карте SMS-сообщения/ Push-уведомления от Банка перестали поступать на Ваше Мобильное устройство, необходимо обратиться в Контактный центр Банка для уточнения причин.

Для предотвращения проведения несанкционированных операций по Вашей карте обязательно ознакомьтесь с мерами защиты от мошенничества, изложенными в Памятке по безопасности.

#### 5.1. Отчет по карте

Для контроля движения средств по счету карты Банк ежемесячно формирует для Вас Отчет по карте (Отчет), который может быть:

- направлен по электронной почте на e-mail, указанный Вами в Заявлении;

<sup>7</sup> При наличии технической возможности.

<sup>8</sup> По основным дебетовым картам, счет которых открыт. При наличии технической возможности.

<sup>9</sup> Подробное описание услуг и условия их предоставления изложены в Договоре, Руководстве по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка (Мобильного банка) и Руководстве по использованию Сбербанк Онлайн.

<sup>10</sup> По кредитной карте услуга обязательна.

<sup>11</sup> При наличии технической возможности.

<sup>12</sup> При условии подключения дополнительной карты к SMS-банку (Мобильному банку). Выпуск дополнительных карт к Счету кредитной карты не осуществляется.

- предоставлен Вам в Подразделении Банка<sup>13</sup>.

Способ получения Отчета указывается Вами в Заявлении и может быть изменен по обращению в Подразделение Банка<sup>14</sup>. Также отчет может быть получен Вами в Сбербанк Онлайн<sup>15</sup>.

Дата формирования Отчета указывается на ПИН-конверте, который выдается вместе с картой, либо печатается<sup>16</sup> на чеке регистрации ПИНа, если карта выпускается без ПИН-конверта. Также дату Отчета можно узнать в Сбербанк Онлайн или обратившись в Контактный центр Банка.

В Отчет включаются все операции, проведенные по Счету карты (включая операции по дополнительным картам, выпущенным к счету основной карты) за отчетный период, с указанием «даты операции» и «даты обработки»/«даты списания». «Дата операции» – это дата фактического проведения операции с картой, которая может не совпадать с датой обработки/датой отражения операции по Счету карты.

В случае неполучения Вами Отчета и при невозможности получения Отчета в Сбербанк Онлайн, необходимо обратиться в Подразделение Банка<sup>17</sup> или в Контактный центр Банка по электронной почте для получения Отчета.

В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в Отчете, необходимо в сроки, установленные Договором, проинформировать об этом Банк, обратившись в Контактный центр Банка, и оформить письменное обращение о спорной операции (претензию). При подозрении на мошенническое использование карты необходимо как можно скорее принять меры, направленные на приостановление действия карты (заблокировать карту).

## **6. Пополнение счета карты**

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств или безналичным путем.

### **6.1. Пополнение счета карты наличными проводится:**

- в Подразделении Банка по месту ведения счета карты через операционно-кассового работника без использования карты с использованием номера Счета карты, с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность обратившегося:
  - валюта счета – рубли РФ: владельцем Счета или иным лицом, в том числе – без доверенности владельца Счета,
  - валюта счета – доллары США или евро: владельцем Счета, его близкими родственниками<sup>18</sup> (при предъявлении документов, подтверждающих близкие родственные отношения с владельцем Счета, или свидетельство о заключении брака с владельцем Счета) или иным лицом при предъявлении нотариально удостоверенной доверенности.

Операция осуществляется как по активным, так и по заблокированным картам.

- в любом Подразделении Банка через операционно-кассового работника с использованием карты с вводом ПИНа и предъявлением документа, удостоверяющего личность Клиента:
  - валюта счета – рубли РФ: операция проводится по основной и по дополнительной карте,
  - валюта счета – доллары США или евро: операция проводится только по основной карте.
- в любом Подразделении Банка через операционно-кассового работника с использованием номера карты с предъявлением документа, удостоверяющего личность обратившегося:
  - операция проводится только по картам, Счет которых открыт в рублях РФ.
- через банкомат с модулем приема наличных или информационно-платежный терминал с использованием карты и вводом ПИНа.

<sup>13</sup> По кредитной карте Отчет может быть предоставлен в любом Подразделении Банка, по дебетовой карте – в Подразделении Банка по месту ведения счета карты.

<sup>14</sup> По кредитной карте способ получения Отчета может быть изменен в любом Подразделении Банка, по дебетовой карте – в Подразделении Банка по месту ведения счета карты.

<sup>15</sup> При наличии технической возможности.

<sup>16</sup> При наличии в Подразделении Банка технической возможности.

<sup>17</sup> По кредитной карте Отчет может быть предоставлен в любом Подразделении Банка, по дебетовой карте – в Подразделении Банка по месту ведения счета карты.

<sup>18</sup> К близким родственникам относятся: супруги, родители, дети, бабушки, дедушки, внуки, родные братья/сестры, неполнородные братья/сестры, имеющие общих отца или мать.

Операции пополнения Счета карты с использованием карты/номера карты не осуществляются по заблокированным картам.

## **6.2. Пополнение счета карты безналичным путем проводится:**

- путем перевода с других счетов, открытых в Подразделении Банка по месту ведения счета карты, или из других Подразделений Банка/других кредитных организаций.

При оформлении перевода из других Подразделений Банка/других кредитных организаций необходимо указать реквизиты Подразделения Банка, выдавшего карту<sup>19</sup>, и номер Счета карты.

Номер Счета карты указывается на ПИН-конверте (если карта выпускается с ПИН-конвертом) и в Отчете по карте. Также номер Счета Вашей карты можно уточнить в Контактном центре Банка и в Сбербанк Онлайн. Реквизиты Подразделений Банка размещены на Официальном сайте Банка.

- путем проведения операции «перевод с карты на карту»:
  - через операционно-кассового работника в любом Подразделении Банка или устройство самообслуживания с использованием карты, со Счета которой осуществляется перевод денежных средств, с вводом ПИНа,
  - с помощью SMS-банка (Мобильного банка),
  - с помощью Сбербанк Онлайн,
  - через Контактный центр Банка<sup>20</sup>;
  - через Официальный сайт Банка<sup>21</sup>.

Операция «перевод с карты на карту» не осуществляется по заблокированным картам.

Пополнение Счета карты, открытого в иностранной валюте, путем перевода с другого счета возможно только при условии, что владельцем счетов является одно и то же физическое лицо.

## **7. Ограничения по карте**

В зависимости от вида карты Банк устанавливает лимиты на расходование денежных средств:

- лимиты на получение наличных денежных средств в банкоматах и Подразделениях Банка в сутки и в месяц;
- лимиты на переводы на карты на одну операцию и в сутки (через устройства самообслуживания и с помощью SMS-банка (Мобильного банка), Сбербанк Онлайн);
- лимиты на проведение платежей в пользу отдельных поставщиков услуг на одну операцию и в сутки (с помощью SMS-банка (Мобильного банка), Сбербанк Онлайн);
- лимиты на количество операций определенного типа в сутки (переводы между счетами, на срочные переводы со счетов карт для выплаты наличными денежными средствами и проведение платежей через устройства самообслуживания и с помощью Мобильного банка, Сбербанк Онлайн);

С полной информацией о лимитах на проведение операций по картам в различных каналах обслуживания можно ознакомиться в Тарифах Банка в Подразделениях Банка и на Официальном сайте Банка.

### **7.1. Индивидуальные лимиты по карте**

Держателю основной карты предоставлена возможность самостоятельно ограничить расходование средств по Счету карты (в т.ч. с целью сокращения рисков мошенничества с использованием реквизитов карты или несанкционированного использования карты) путем установления лимитов для карт, выпущенных к Счету (как основной, так и дополнительных) в пределах лимитов, установленных Банком. Держателем основной карты могут быть установлены следующие лимиты:

<sup>19</sup> По кредитной карте – реквизиты территориального банка, в котором выпущена карта.

<sup>20</sup> Перевод на кредитную карту возможен только с карты, выпущенной на имя того же Клиента, при соблюдении следующих условий:

- обе карты Клиента должны быть активны,
- счета карт должны быть в одной валюте,
- карта, с которой осуществляется перевод, не является кредитной.

<sup>21</sup> При наличии технической возможности.

- лимит на получение наличных денежных средств по карте в течение календарного месяца (за исключением выдачи наличных по дебетовым картам в торгово–сервисных предприятиях);
- лимит на совершение безналичных операций по карте в течение календарного месяца (операции в торгово-сервисных предприятиях, безналичные переводы с карты на карту, платежи в пользу операторов сотовой связи);
- общий лимит на совершение расходных операций по карте в течение календарного месяца, в том числе операций выдачи наличных денежных средств, безналичных операций.

Установление/изменение индивидуальных лимитов и их отмена осуществляются на основании заявления, оформленного Держателем основной карты или его Представителем в Подразделении Банка<sup>22</sup>.

## **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 логотипа платежной системы, соответствующей Вашей карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

При вводе ПИНа старайтесь прикрывать клавиатуру банкомата свободной рукой.

Не допускайте ошибок при вводе ПИНа карты.

**Внимание!** После 3 (трех) последовательных попыток ввода неправильного ПИНа операции с вводом ПИНа по карте будут возможны не ранее следующего календарного дня и не позднее, чем через 2 (два) 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 могут быть задержаны банкоматом.

### **8.2. Внесение наличных денежных средств**

При проведении операции вноса наличных через Устройство самообслуживания Банка необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев. Допускается вносить в модуль приема наличных не более 40 (сорока) купюр за 1 (одну) операцию. 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 2 (два) чека) и возврата карты.

### **8.3. Если карта задержана устройством самообслуживания**

Если карта задержана или изъята устройством самообслуживания, необходимо срочно заблокировать карту (см. п.11 настоящей Памятки Держателя) 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 (шести) 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 на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН или неверном вводе ПИНа в операции может быть

<sup>22</sup> По кредитной карте установление/изменение индивидуальных лимитов и их отмена осуществляются в любом Подразделении Банка, по дебетовой карте - в Подразделении Банка по месту ведения счета карты.

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 торгового-сервисного предприятия.

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее оплаченных в торговом-сервисном предприятии по Вашей карте, должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром торгового-сервисного предприятия<sup>23</sup>. Обязательно сохраните чек (слип) о возврате покупки. Если сумма операции не поступит на Счет Вашей карты в течение 30 (тридцати) календарных дней, обратитесь в Банк для оформления письменного обращения о спорной операции.

Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 (шести) месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер карты во избежание компрометации карты.

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.

Сохраняйте счет и документы, подтверждающие его оплату, в течение 6 (шести) месяцев с даты проведения операций и при получении Отчета по карте проверьте правильности списания сумм проведенных операций.

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.

Обратите внимание, что в случае незаезда, гостиница вправе списать сумму, указанную в предоставленной Вам политике отмены бронирования, в случае невозвратности тарифа.

Также гостиницей могут быть предъявлены требования о списании оплаты дополнительных услуг/штрафов, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы.

## **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.).

Сохраняйте договор аренды, акт приемки-передачи и документы, подтверждающие оплату услуг, в течении 6 (шести) месяцев с даты проведения операций, и при получении Отчета по карте проверьте правильность списания сумм проведенных операций.

---

<sup>23</sup> За исключением операций в торговом-сервисных предприятиях в сети Интернет и с использованием QR-кода Банка, в указанных случаях оформление чека (слипа) не производится.

Обратите внимание на то, что компанией, предоставившей в аренду автомобиль, позднее могут быть предъявлены требования о списании оплаты дополнительных услуг/штрафов, предоставленных, но не оплаченных Вами при возврате автомобиля.

#### **9.4. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (в сети Интернет)**

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», «MasterCard SecureCode», «MirAccept».

Для проведения операции в сети Интернет, как правило, требуются данные: номер карты, срок действия, имя и фамилия Держателя, код безопасности – CVV2/CVC2/ППК2. Информация о полном номере и сроке действия карты указана на карте и/или доступна для просмотра Держателю в Системе «Сбербанк Онлайн». Код безопасности ППК2/CVC2/CVV2 указан на оборотной стороне карты (применимо к картам на материальном носителе). Для карт, не имеющих материального носителя, направляется Держателю на номер мобильного телефона Держателя, подключенный к SMS-банку (Мобильному банку). Держатель имеет возможность запросить ППК2/CVC2/CVV2 через Систему «Сбербанк Онлайн»<sup>24</sup>.

**Внимание! Для проведения операции в сети Интернет не требуется вводить ПИН 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, которые можно получить в виде SMS-сообщения и/или Push-уведомления<sup>25</sup> в рамках SMS-банка (Мобильного банка) на Ваше Мобильное устройство. SMS-сообщение/Push-уведомление содержит один Одноразовый пароль, состоящий из 6 (шесть) цифр.

Во избежание неправомерного использования Вашей карты вводите Одноразовый пароль, только если Вы согласны с операцией, которую подтверждаете и реквизиты которой доставлены на Ваше Мобильное устройство в SMS-сообщении/Push-уведомлении. Не передавайте Одноразовые пароли для совершения операций другим лицам, в том числе работникам Банка. Помните, что в соответствии с Договором Клиент несёт ответственность по операциям, совершенным с использованием Одноразовых паролей.

#### **9.5. Особенности проведения операции по бесконтактной технологии**

Карты Банка, по которым предусмотрена возможность обслуживания бесконтактным способом, принимаются в точках приема карт, обозначенных логотипами платежных систем с бесконтактными технологиями. В торгово-сервисных предприятиях, в которых не установлены терминалы, поддерживающие бесконтактную технологию, карты обслуживаются по контактной технологии.

Бесконтактные операции совершаются в режиме «самообслуживания» – Вы не передаете карту кассиру, а самостоятельно прикладываете ее к считывающему устройству терминала для проведения операции. Подсказки о порядке совершения операции выводятся на экран терминала (ПИН-клавиатуры).

Операции, совершаемые бесконтактным способом, могут проводиться без ввода ПИНа или подписи Клиента на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный Банком для торгово-сервисного предприятия.

Совершение операций на сумму свыше установленного лимита подтверждается вводом ПИНа либо подписью на чеке терминала. Кассир торгово-сервисного предприятия может попросить Вас предъявить карту для сверки подписей на карте и на чеке. В случае если Вы отказываетесь ввести ПИН, ставить подпись на чеке (при сумме операции свыше установленного банком лимита), предъявить карту для сверки подписей на карте и чеке, либо на предъявленной карте отсутствует Ваша подпись, кассир торгово-сервисного предприятия вправе отказать в проведении операции по карте.

#### **9.6. Особенности проведения операций в валюте, отличной от валюты счета карты**

При проведении операции по карте в валюте, отличной от валюты Счета карты, производится автоматическая конверсия суммы по курсу Банка и курсу платежной системы. При этом курс на момент проведения операции может отличаться от курса на момент её обработки в системе Банка, что может

<sup>24</sup> При наличии технической возможности.

<sup>25</sup> При наличии технической возможности. Для получения информации от Банка путем Push-уведомлений, Вам необходимо подтвердить свое согласие на получение таких сообщений в настройках Мобильного приложения в соответствии с Руководством по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка.

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 картам изложена в Тарифах Банка и размещена на Официальном сайте Банка.

### **9.7. Особенности проведения операции оплаты товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях с использованием QR-кода Банка**

Оплата с использованием QR-кода Банка производится в торгово-сервисном предприятии при наличии в месте совершения операции QR-кода Банка<sup>26</sup>.

Оплата с использованием QR-кода совершается в режиме «самообслуживания» – Вы сканируете QR-код, вводите сумму покупки<sup>27</sup> и подтверждаете операцию через Мобильное приложение Банка.

Кассир торгово-сервисного предприятия может попросить Вас показать экран оплаты в Мобильном приложении Банка, чтобы проверить реквизиты, сумму и дату оплаты покупки.

### **10. Услуга «Индивидуальный особый режим»**

Для снижения риска проведения мошеннических операций по карте рекомендуется использовать режим ограничения регионов ее использования – «Индивидуальный особый режим». Эта услуга позволяет определить для Вашей карты список стран, в которых Вы собираетесь использовать карту, с возможностью установления для каждой страны необходимого периода действия. Например, Вы можете ограничить регион использования карты Россией, а в случае кратковременного посещения других стран, разрешать использование карты в соответствующем регионе/стране на необходимый период времени. Это снизит риск проведения по карте несанкционированных операций, особенно если Вы посещали или собираетесь посетить страны повышенного риска мошеннического использования карт (например, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Малайзия, Мексика, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Украина, Шри-Ланка, Япония).

Все запросы на проведение операций по карте, поступающие из стран, отличных от разрешенных Вами, будут отклоняться.

Установить/отменить режим ограничения регионов использования карты, а также изменить список разрешенных стран можно, обратившись в Контактный центр Банка.

### **11. Утрата карты**

В случае утраты/кражи/изъятия карты или если информация о ПИНе или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, необходимо срочно предпринять одно из следующих действий:

- обратиться в Контактный центр Банка для блокировки карты
- или
- направить SMS-сообщение о блокировке карты с помощью SMS-банка (Мобильного банка)<sup>28</sup>
- или
- заблокировать карту в Сбербанк Онлайн.

Для оперативной отправки SMS-сообщения о блокировке карты посредством SMS-банка (Мобильного банка) рекомендуется заблаговременно сформировать шаблон SMS-сообщения и ввести его в память Вашего мобильного телефона, для которого зарегистрирован доступ к SMS-банку (Мобильному банку):

#### **БЛОКИРОВКА<sup>29</sup> N..N b**

Где N..N – последние 4 (четыре) цифры номера Вашей карты

b – параметр блокировки:

0 карта утеряна

<sup>26</sup> Пример QR-кода Банка размещен на Официальном сайте Банка.

<sup>27</sup> Сумма покупки может быть фиксированной и предустановлена в QR-коде. В этом случае ввод суммы покупки не производится, сумма автоматически появится на экране мобильного устройства.

<sup>28</sup> При условии подключения услуги.

<sup>29</sup> Вместо БЛОКИРОВКА может быть указано BLOKIROVKA, BLOCK, 03.

- 1 карта украдена
- 2 карта оставлена в банкомате
- 3 иное

SMS-сообщение необходимо направить на короткий номер 900. В ответ Банк направит Вам SMS-сообщение, содержащее Одноразовый пароль для подтверждения блокировки (6 (шесть) цифр). Для подтверждения блокировки карты в течение 5 (пяти) минут необходимо направить на номер 900 SMS-сообщение, содержащее полученный от Банка Одноразовый пароль.

Письменное заявление об утрате карты может быть передано в любое Подразделение Банка. Сообщить об утрате карты может любое лицо от Вашего имени.

### **11.1. Услуга «Экстренная выдача наличных денежных средств»**

Экстренная выдача наличных денежных средств – это услуга, которая предоставляется международными платежными системами<sup>30</sup> Держателям основных и дополнительных 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 эквивалентную ей сумму 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 карты за каждую выданную в рамках услуги сумму в соответствии с Тарифами Банка.

## **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. Контактный центр**

**Телефоны:** +7 (495) 500-55-50<sup>31</sup>

8 (800) 555-55-50<sup>32</sup>

900<sup>33</sup>

**Факс:** +7 (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 (IVR) Вы можете получать в тоновом режиме по телефону информацию о доступном остатке, а также заблокировать карту при необходимости.

Специалисты Контактного центра Банка 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;

<sup>30</sup> Visa International и MasterCard Worldwide.

<sup>31</sup> Для звонков из любой точки мира. Звонок оплачивается по тарифам оператора связи.

<sup>32</sup> Звонки по России бесплатны.

<sup>33</sup> Для абонентов сотовых операторов МТС, Билайн, Мегафон, Tele2, Yota на территории России. Тарификация бесплатная при нахождении в домашнем регионе и во внутрисетевом роуминге.

- 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;
- консультируют по вопросам, связанным с предоставлением услуг в Сбербанк Онлайн и SMS-банке (Мобильном банке);
- по желанию Клиента устанавливают список стран, разрешенных для использования карты («Индивидуальный особый режим»);
- сообщают Код клиента (для использования в системе автоматизированного обслуживания (IVR)).

Полный список услуг Контактного центра размещен на Официальном 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 Банка 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 оформления карты (город, Подразделение Банка, в котором открыт счет карты), последние 4 (четыре) 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 и информацию по операциям с Вашей картой.

Контрольная информация – это буквенная и/или цифровая информация, указанная Вами в Заявлении. 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 обратиться в Подразделение Банка<sup>34</sup> и оформить заявление об изменении информации о клиенте.

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 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 (IVR), необходимо ввести в тоновом режиме индивидуальную кодовую последовательность – первые 3 (три) символа Вашей Контрольной информации, переведенные в цифры согласно порядковому номеру буквы в алфавите. Более подробно схема системы автоматизированного обслуживания (IVR), а также порядок перевода Контрольной информации в индивидуальную кодовую последовательность описаны на Официальном сайте Банка.

Также в системе автоматизированного обслуживания (IVR) может быть использован Код клиента<sup>35</sup>. 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>34</sup> По кредитной карте Контрольная информация может быть изменена в любом Подразделении Банка, по дебетовой карте – в Подразделении Банка по месту ведения счета карты.

<sup>35</sup> Информацию о возможности получения и использования Кода клиента можно уточнить в Контактном центре Банка.