ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Распоряжению
от 29.10.2024 № ЦА-1/760-Р

Правила акции «СПАСИБО, что Вы с нами 5.0»

1. **Общая информация. Организатор Акции:**

1.1. Акция «СПАСИБО, что Вы с нами 5.0» (далее – Акция) является маркетинговым мероприятием, не является публичным конкурсом в смысле главы 57 Гражданского кодекса Российской Федерации и не является лотереей в смысле Федерального закона РФ от 11.11.2003 № 138-ФЗ «О лотереях».

Акция направлена на формирование и увеличение уровня лояльности и стимулирование активности ее Участников в использовании (приобретении) Участниками продуктов и услуг ПАО Сбербанк.

1.2. **Термины и определения:**

1.2.1. Для целей настоящих Правил Акции используются следующие термины и определения:

Банк – Публичное акционерное общество «Сбербанк России», ПАО Сбербанк (ОГРН 1027700132195, ИНН 7707083893, место нахождения: Российская Федерация, г. Москва, адрес: Российская Федерация: 117312, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19. Генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций №1481 от 11.08.2015). Сайт Банка – https://www.sberbank.ru.

Держатель Карты Банка – физическое лицо, на имя которого выпущена Карта Банка в соответствии с Договором.

Действительная операция – расходная операция по оплате Товаров, произведенная Участником с использованием Инструментов доступа:

- по Счету Карты Участника – Держателя Карты Банка и/или
- по Платёжному счёту Участника – владельца Платежного счета,

и не признанная Банком Недействительной операцией.

Договор – заключенный между Банком и физическим лицом «Договор на выпуск и обслуживание дебетовой карты ПАО Сбербанк, на открытие и обслуживание «Платёжного счёта» ПАО Сбербанк»/«Договор на выпуск и обслуживание кредитной карты ПАО Сбербанк, открытие Счёта для учёта операций с использованием карты и предоставление возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте».

Инструменты доступа – Карта Банка, NFC-Карта[1] Банка, SberPay, QR-код[2] ТСП, QR-код Участника, которые предоставляют Участнику Акции возможность совершения операций оплаты Покупок с их использованием по Счету Карты и/или Платежному счету при условии наличия у Банка, Участника Акции, ТСП соответствующей технической возможности.

Карта Банка (Карта) – любая дебетовая (основная и дополнительная) и/или кредитная банковская карта, эмитированная Банком, за исключением всех типов и категорий корпоративных Карт Банка (банковских карт, выпущенных к счету юридического лица или

---

[1] NFC (сокращение с английского языка Near field communication) - технология ближней связи (в переводе с английского языка на русский язык). NFC – технология передачи данных ближнего радиуса действия.

[2] QR (сокращение с английского языка Quick Response code) - код быстрого реагирования (в переводе с английского языка на русский язык). QR-код – двухмерный штрих-код.

индивидуального предпринимателя). С подробной информацией о Карте можно ознакомиться на сайте Банка http://www.sberbank.ru/ и/или по тел. 900[3].

Контактный Центр Банка – круглосуточная служба информационной поддержки, дистанционного обслуживания и реализации продуктов и услуг Банка/партнеров Банка, включая дочерние общества Банка, с которыми у Банка заключены договоры. Обслуживание предоставляется по телефонам Контактного Центра Банка, указанным на официальном сайте Банка (http://www.sberbank.ru/) и на оборотной стороне Карты, либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка клиенту.

Обращение – обращение Участника Акции о качестве фактически оказанных услуг Банком, поданное в Банк через каналы обслуживания Банка, по которому Банком не был предоставлен ответ в момент принятия обращения, и такое обращение было зарегистрировано Банком и передано на дальнейшее рассмотрение Банком для предоставления ответа.

Плановый срок предоставления ответа – срок, указанный Банком в тексте смс-сообщения[4]/ Push-уведомления Банка [5] (способ направления определяется Банком с учетом наличия соответствующего согласия Участника Акции), направленного Участнику Акции, подавшему Обращение, в течение которого Обращение должно быть рассмотрено Банком и направлен ответ Участнику Акции.

Платёжный счёт – банковский счёт, открываемый Банком на имя физического лица, для осуществления операций, не противоречащих действующему законодательству Российской Федерации. Подробная информация об условиях открытия и обслуживания Платёжного счёта размещена на сайте Банка: https://www.sberbank.ru.

Подразделения Банка – подразделения ПАО Сбербанк, осуществляющие обслуживание физических лиц. Перечень Подразделений Банка размещен на официальном сайте Банка http://www.sberbank.ru/.

Покупка – Действительная операция по оплате Товара, совершённая Участником Акции в период, указанный в п. 2.2 настоящих Правил Акции, в целях личного потребления (для личных нужд, не связанных с осуществлением Участником Акции предпринимательской деятельности), по которой не будет оформлен возврат, частичный возврат или отмена.

Поощрение – соответствующее количество Бонусов, подлежащих Начислению на Бонусный счет Участника Акции, при условии выполнения Участником Акции действий, указанных в разделе 5 настоящих Правил Акции, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами Акции и Правилами Программы.

Правила Акции размещаются: https://www.sberbank.ru/spasibo2

Программа лояльности «СберСпасибо» (далее также – Программа) – программа лояльности, реализуемая Банком и управляемая Уполномоченной компанией. Организатором Программы является Банк. Программа действует с 12.11.2011 и не ограничена сроком действия. С Правилами Программы, порядком и условиями Начисления и Списания Бонусов, ограничениями по Программе, а также актуальным перечнем Партнёров Программы и условиями предоставления ими скидок можно ознакомиться на сайте https://spasibosberbank.ru/legal-information/pravila-programmy.

---

[3] При звонках с мобильных телефонов.

[5] Смс-сообщение (смс) – текстовое сообщение, направляемое Банком на номер (-а) мобильного телефона (-ов) клиента.

[6] Push-уведомление Банка (Push) – сообщение, отправляемое Банком с использованием сети Интернет на мобильное устройство с установленным на нем Мобильным приложением Банка. Push-уведомление отображается на экране мобильного устройства в виде всплывающего уведомления и может быть впоследствии просмотрено в Мобильном приложении Банка.

Система «Сбербанк Онлайн» – удаленный канал обслуживания Банка, автоматизированная защищенная система дистанционного обслуживания клиента через официальный сайт Банка в сети Интернет www.sberbank.ru, а также Мобильное приложение Банка – приложение (программное обеспечение) для мобильного устройства, принадлежащее Банку или третьим лицам[6], предоставляющее клиенту Банка возможность доступа к функционалу Системы «Сбербанк Онлайн» в зависимости от технической реализации соответствующего приложения. В отношении информационной продукции без ограничений по возрасту.

Срок рассмотрения Обращения – исчисляемый в календарных днях период с даты регистрации Обращения Участника Акции в автоматизированной системе Банка[7], до даты направления Банком ответа Участнику Акции.

Торгово-сервисное предприятие (ТСП) – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, занимающиеся продажей Товаров и принимающие оплату за Товары, при использовании Участником Акции Инструментов доступа.

Услуги Банка – любые услуги Банка, которые оказываются непосредственно Банком клиентам (физическим лицам) на основании договора, заключенного между клиентом и Банком. Информация об услугах, оказываемых Банком, размещена на официальном сайте Банка (http://www.sberbank.ru/) и/или в Системе «Сбербанк Онлайн» и/или в Подразделениях Банка.

Уполномоченная компания – Акционерное общество «Центр программ лояльности» (АО «ЦПЛ») (ОГРН 1117746689840, ИНН 7702770003, КПП 773001001, место нахождения: 121170, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Дорогомилово, ул. Поклонная, д. 3, этаж 3/помещ.120), осуществляющее обеспечение реализации Программы **по поручению Банка**.

Устройство самообслуживания Банка (УС) – банкомат, информационно-платежный терминал-электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия работника Банка операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в т.ч. с использованием платежных Карт, передачи распоряжений Держателя Карты о перечислении денежных средств с банковского счета Держателя Карты и др.

1.2.2. Написанные с большой буквы термины, используемые в настоящих Правилах Акции и не указанные в п. 1.2.1 настоящих Правил Акции, употребляются в том же значении, которое определено в Правилах Программы. Правила Программы размещены на Сайте Программы https://spasibosberbank.ru/legal-information/pravila-programmy.

1.3. Организатором Акции является Банк.

1.4. Проведение Акции осуществляется на базе Бонусной программы «СберСпасибо» – программы лояльности, построенной на системе накопления и использования Бонусов, составной части Программы «СберСпасибо» – при технической поддержке Уполномоченной компании.

2. Период проведения Акции:

2.1. Общий срок проведения Акции – период с 30 октября 2024 г. по 30 ноября 2025 г. включительно и/или до момента исчерпания фонда Акции (в зависимости от того, какое событие наступит ранее).

2.2. Срок совершения Участником Акции Покупок в рамках Акции в целях получения Поощрения (в соответствии с п. 5.1 настоящих Правил Акции): в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты получения Участником Акции приглашения Банка, но не позднее

---

[7] Перечень третьих лиц и наименований приложений размещен на: https://www.sberbank.ru/ru/person/dist_services.

[8] Дата регистрации Обращения в автоматизированной системе Банка направляется Участнику Банком в смс-сообщении или Push-уведомлении Банка (способ направления определяется Банком).

30.11.2025 г. и/или до момента исчерпания фонда Акции (в зависимости от того какое событие наступит ранее). В целях настоящей Акции под моментом получения приглашения следует понимать дату отправки Банком приглашения Участнику Акции в виде смс-сообщения или Push-уведомления Банка (способ направления приглашения определяется Банком с учетом наличия соответствующего согласия Участника Акции).

3. Участники Акции:

3.1. Принять участие в Акции вправе физические лица, достигшие возраста 14 лет (ранее и далее – Участник Акции или Участники Акции):

- которые в период проведения Акции являются Участниками Программы – Держателями Карт Банка и/или владельцами Платежных счетов;
- которые предоставили и в период проведения Акции не отзывали согласие у Банка на рассылку информационных и рекламных сообщений и материалов;
- в период с 30 октября 2024 г. по 30 сентября 2025 г. включительно, в отношении Участника Акции наступило одно из следующих событий[8]:

3.1.1. подавали в Банк Обращение, не содержащее требований финансового характера, и по итогам рассмотрения Обращения, требование Участника Акции, указанное в Обращении, признано Банком обоснованным. Срок рассмотрения Обращения не превысил Плановый срок предоставления ответа;

3.1.2. подавали в Банк Обращение, не содержащее требований финансового характера, и по итогам рассмотрения Обращения, требование Участника Акции, указанное в Обращении, признано Банком обоснованным. Срок рассмотрения Обращения превысил Плановый срок предоставления ответа;

3.1.3. подавали в Банк Обращение, содержащее требование финансового характера на сумму от 300 (Трехсот) рублей до 2000 (Двух тысяч) рублей включительно, и по итогам рассмотрения Обращения, требование Участника Акции, указанное в Обращении, признано Банком обоснованным;

3.1.4. подавали в Банк Обращение, содержащее требование финансового характера на сумму от 2000 (Двух тысяч) рублей 01 копейки до 30 000 (Тридцати тысяч) рублей включительно, и по итогам рассмотрения Обращения, требование Участника Акции, указанное в Обращении, признано Банком обоснованным;

3.1.5. подавали в Банк Обращение, содержащее требование финансового характера на сумму от 30 000 (Тридцати тысяч) рублей 01 копейки до 100 000 (Ста тысяч) рублей включительно, и по итогам рассмотрения Обращения, требование Участника Акции, указанное в Обращении, признано Банком обоснованным. Срок рассмотрения Обращения не превысил Плановый срок предоставления ответа;

3.1.6. подавали в Банк Обращение, содержащее требование финансового характера на сумму от 30 000 (Тридцати тысяч) рублей 01 копейки до 100 000 (Ста тысяч) рублей включительно и по

---

[8] Участнику Акции, в отношении которого наступило событие, указанное в п. 3.1 настоящих Правил Акции, высылается Банком в период с 30 октября 2024 г. по 30 сентября 2025 г. включительно смс-сообщение/Push-уведомление – приглашение принять участие в Акции. В случае если в указанный период Участник Акции не получил смс/Push с приглашением принять участие в Акции, и Участник Акции соответствует одному или нескольким критериям, указанным в п. 3.1 настоящих Правил Акции, он вправе в срок до 01 ноября 2025 г. включительно подать обращение с использованием формы обратной связи, доступной в Сервисах Уполномоченной компании, сообщив при этом о желании принять участие в настоящей Акции. Приглашение высылается Участнику, соответствующему критериям, изложенным в настоящих Правилах Акции, после обработки Контактным Центром Банка обращения Участника Акции в виде смс/Push на номер телефона Участника Акции в срок до 01 ноября 2025 г. включительно.

итогам рассмотрения Обращения, требование Участника Акции, указанное в Обращении, признано Банком обоснованным. Срок рассмотрения Обращения превысил Плановый срок предоставления ответа;

3.1.7. подавали в Банк Обращение, содержащее требование финансового характера на сумму от 100 000 (Ста тысяч) рублей 01 копейки и более, и по итогам рассмотрения Обращения, требование Участника Акции, указанное в Обращении, признано Банком обоснованным;

3.1.8. подавали в Банк Обращение о несогласии с решением по ранее поданному Обращению, и по итогам рассмотрения повторного Обращения об оспаривании решения по ранее поданному Обращению, требование Участника Акции, указанное в повторном Обращении, признано Банком обоснованным;

3.1.9. при обслуживании Участника Акции в Подразделении Банка время ожидания по одному обращению [9] (под обращением в данном случае понимается намерение Участника Акции получить банковское обслуживание непосредственно в Подразделении Банка в порядке электронной очереди) составило более 18 минут, но менее 3-х часов (начало периода ожидания отсчитывается от времени, указанного в талоне электронной очереди, полученном Участником Акции в Подразделении Банка, а окончание периода ожидания – время появления на экране электронной очереди в Подразделении Банка номера талона Участника Акции);

3.1.10. при обслуживании Участника Акции в Подразделении Банка время ожидания по одному обращению [10] (под обращением в данном случае понимается намерение Участника Акции получить банковское обслуживание непосредственно в Подразделении Банка в порядке электронной очереди) составило 3 (три) часа и более(начало периода ожидания отсчитывается от времени, указанного в талоне электронной очереди, полученном Участником Акции при входе в Подразделение Банка, а окончание периода ожидания – время появления на экране электронной очереди в Подразделении Банка номера талона Участника Акции);

3.1.11. Участник Акции полностью и/или частично не смог воспользоваться Системой «Сбербанк Онлайн» из-за полной и/или частичной неработоспособности Системы «Сбербанк Онлайн», которая непрерывно длилась более 10 минут в течение суток;

3.1.12. при совершении Участником Акции операции с использованием Инструментов доступа на стороне Банка имел место один или несколько следующих инцидентов:

- сбой при совершении перевода с Карты на банковскую карту, включая, но не ограничиваясь, на Карту, эмитированную Банком;
- двойное списание Банком средств или списание Банком средств без предоставления услуги (авторизации) по операциям в ТСП;
- повторное списание Банком средств по операциям, совершенным в ТСП;
- сбой операции взноса/выдачи наличных в УС;

некорректное списание комиссии по тарифам Банка[11] за использование Карты Банка, вследствие которого у Участника Акции произошли финансовые потери;

3.1.13. Банк нарушил плановые сроки исполнения обязательств по предоставлению Участнику Акции Услуг Банка (в данном случае под плановыми сроками исполнения обязательств по предоставлению Услуг Банка понимаются сроки, указанные Банком в тексте смс-сообщения/Push-уведомления Банка (способ направления определяется Банком), направленного Участнику Акции, подавшему заявку на предоставление Услуг Банка, в течение которых заявка

---

[9] Время ожидания по нескольким талонам не суммируется.

[10] Время ожидания по нескольким талонам не суммируется.

[11] С подробными условиями и информацией о тарифах на обслуживание Карт можно ознакомиться на сайте Банка https://www.sberbank.ru/ru/person/bank_cards/tarif

Участника Акции на предоставление Услуг Банка должна быть рассмотрена и исполнена Банком).
3.2. Организатор Акции при определении критериев участия (пп. 3.1.1 – 3.1.13) и инцидентов в целях участия в Акции руководствуется данными, подтвержденными/зафиксированными внутренними автоматизированных системами Организатора Акции и в соответствии с внутренними правилами Организатора Акции по применению поощрений по инцидентам клиентского опыта. При наличии споров с Участниками Акции данные внутренних автоматизированных систем Организатора Акции будут являться приоритетными.

4. Фонд Акции. Количество Поощрений.
4.1. Фонд Акции формируется Организатором Акции, ограничен и составляет 30 000 000 (тридцать миллионов) Бонусов.
4.2. Количество Поощрений ограничено размерами фонда Акции. Фонд Акции используется исключительно для предоставления Поощрений Участникам Акции. Участник Акции вправе получить Поощрение в форме Начисления Бонусов на его Бонусный счёт в размере и в соответствии с порядком, указанных в настоящих Правилах Акции. Информация об исчерпании фонда Акции доводится до Участников Акции способами, указанными в п. 8.2 настоящих Правил Акции. По исчерпании фонда Акции Поощрения не предоставляются (Начисление Бонусов в рамках Акции не производится). Выплата денежного эквивалента стоимости Поощрения не производится.

5. Порядок принятия участия в Акции:
5.1. В целях получения соответствующего Поощрения Участнику Акции необходимо совершить не менее 1 (Одной) Покупки по оплате Товаров с использованием Инструментов доступа в период, указанный в п. 2.2 настоящих Правил Акции.

6. Порядок и сроки вручения Поощрений
6.1. В качестве Поощрения на Бонусный счет Участника Акции, выполнившего действия, указанные в п. 5.1 настоящих Правил Акции, начисляются Бонусы в размере:
6.1.1. 100 (Сто) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.1 настоящих Правил Акции;
6.1.2. 500 (Пятьсот) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.2 настоящих Правил Акции;
6.1.3. 300 (Триста) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.3 настоящих Правил Акции;
6.1.4. 500 (Пятьсот) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.4 настоящих Правил Акции;
6.1.5. 700 (Семьсот) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.5 настоящих Правил Акции;
6.1.6. 1000 (Одна Тысяча) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.6 настоящих Правил Акции;
6.1.7. 1000 (Одна Тысяча) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.7 настоящих Правил Акции;
6.1.8. 300 (Триста) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.8 настоящих Правил Акции.
6.1.9. 100 (Сто) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.9 настоящих Правил Акции.

6.1.10. 300 (Триста) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.10 настоящих Правил Акции.
6.1.11. 300 (Триста) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.11 настоящих Правил Акции.
6.1.12. 300 (Триста) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.12 настоящих Правил Акции.
6.1.13. 300 (Триста) Бонусов в случае, если Участник Акции соответствует критериям, указанным в п. 3.1.13 настоящих Правил Акции.

6.2. Общий размер всех Поощрений в рамках Акции для одного Участника Акции ограничен и не может превышать 3000 (Три тысячи) Бонусов.
6.3. По вопросам, связанным с Начислением Бонусов в соответствии с условиями настоящих Правил Акции, Участник Акции вправе обратиться в Контактный Центр Банка по номеру 900[12].
6.4. Начисление Бонусов производится в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента совершения Участником Акции Покупки.
6.5. Использование Бонусов осуществляется Участниками Акции в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами Программы.
6.6. Участник Акции вправе принять участие в Акции не более 13 (тринадцати) раз в период проведения Акции, в том числе не более 1 (одного) раза по каждому из критериев, указанных в п. 3.1 настоящих Правил Акции.
6.7. Один Участник Акции вправе получить не более одного Поощрения в течение 30 (тридцати) календарных дней.

7. Персональные данные

7.1. С соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», и во исполнение настоящих Правил Акции Банк осуществляет обработку персональных данных Участника Акции: дата рождения, номер телефона, адрес электронной почты, сведения об Обращениях, идентификатор Участника Акции, формируемый Банком; сведения об участии в Программе и Акции, сведения о проводимых операциях по Счетам Карт и Платёжным счетам Участника Акции, открытым в Банке (совершение Покупки), с совершением следующих действий (операций): сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, использование, уничтожение, и поручение обработки персональных данных Уполномоченной компании для цели проведения Акции, принятия Участником Акции участия в Акции, предоставления и доставки Поощрений в рамках Акции (Начисления Бонусов) и направления Участнику Акции информации в связи с реализацией Акции в случаях, предусмотренных настоящими Правилами Акции.
7.2. При обработке персональных данных Участников Акции Банк принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Участников Акции от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, от иных неправомерных действий в отношении персональных данных, а также обеспечивает принятие указанных мер Уполномоченной компанией.
7.3. Обработка персональных данных во исполнение настоящих Правил Акции осуществляется в течение срока участия Участника Акции в Акции. Банк в праве продолжить обработку персональных данных Участника Акции после окончания срока проведения Акции на законных основаниях, предусмотренных Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

---

[12] При звонках с мобильных телефонов.

7.4. Принимая участие в Акции в соответствии с условиями настоящих Правил Акции, Участник Акции подтверждает, что он ознакомлен с условиями обработки персональных данных.

8. Прочее

8.1. Совершение Участником Акции действий, направленных на получение Поощрений в рамках настоящих Правил Акции, является подтверждением согласия соответствующего Участника Акции с таковыми.

8.2. Информирование Участников Акции об условиях участия в Акции, исчерпании фонда Акции, изменениях в настоящих Правилах Акции, производится путем размещения настоящих Правил Акции и соответствующей информации на сайте http://www.sberbank.ru и/или https://spasibosberbank.ru и/или https://sberspasibo.ru/ и/или https://new.spasibosberbank.ru/.

При этом, по единоличному усмотрению Организатора Акции (при условии получения от Участника Акции соответствующего согласия) информирование Участников Акции об условиях участия в Акции, изменениях в настоящих Правилах Акции может быть осуществлено дополнительно любыми другими способами (одним или несколькими), включая, но не ограничиваясь, посредством направления смс-сообщения, уведомления (в т.ч. Push-уведомления Банка) через Систему «Сбербанк Онлайн» (при наличии согласия на рассылку).

8.3. Организатор Акции вправе:

- прекратить и/или приостановить проведение Акции, в том числе в связи с исчерпанием фонда Акции;
- продлить Акцию и/или внести изменения в Правила ее проведения.

8.4. Организатор Акции вправе принять решение об отказе от вручения Участнику Акции Поощрения и/или провести процедуру Аннулирования зачисленных в рамках Акции Бонусов:

- в случае несоблюдения Участником Акции условий и ограничений, предусмотренных настоящими Правилами Акции, а также Правилами Программы;
- в случае возврата, приобретенного в рамках настоящей Акции с использованием Инструментов доступа Товара.