П А М Я Т К А
Клиентам по вопросам использования Дебетовых и Кредитных карт, Платежных счетов, открытых в ПАО Сбербанк

По тексту Памятки используются термины и определения, содержащиеся в «Условиях выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк, открытия и обслуживания «Платежного счета» ПАО Сбербанк», «Общих условиях выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк» («Условиях выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк») и в Условиях банковского обслуживания.

Настоящая Памятка является новой редакцией «Памятки Держателя карт ПАО Сбербанк» и «Памятки по «Платежному счету» ПАО Сбербанк».

1. Контроль операций по Счету[1]

Получить информацию о доступном остатке средств на Счете и информацию о последних операциях можно в Устройствах самообслуживания Банка, с помощью SMS-банка[2], «Сбербанк Онлайн», а также обратившись в Контактный Центр Банка[3].

Для оперативного отслеживания состояния Счета Вы можете подключить Услугу Уведомления об операциях. В рамках этой услуги Банк будет направлять на Мобильное устройство SMS-сообщения/Push-уведомления[4] об операциях по Счету. Для получения информации об операциях по Дополнительной карте необходимо подключить Услугу Уведомления об операциях для Дополнительной карты.

Также для информирования Банком определенных Вами третьих лиц об операциях по Вашему Счету Вы можете подключить Услугу Близкие рядом в порядке и на условиях, установленных в Договоре.

Если при наличии Услуги Уведомления об операциях и/или Услуги Близкие рядом SMS-сообщения/Push-уведомления от Банка перестали поступать на Ваше Мобильное устройство/Мобильные устройства определенных Вами третьих лиц, необходимо обратиться в Контактный Центр Банка для уточнения причин.

Подробная информация об услуге и Руководство по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка размещены на Официальном сайте Банка.

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

1.1. Отчет

Для контроля движения средств по Счету Банк ежемесячно формирует для Вас Отчет, который может быть предоставлен Вам в Подразделении Банка[5] и в «Сбербанк Онлайн»[6].

Дата Отчета определяется в соответствии с Договором. В Отчет включаются все операции, проведенные по Счету (включая операции по Дополнительным картам) за отчетный период, с указанием «даты операции» и «даты обработки». «Дата операции» – это дата фактического проведения операции, которая может не совпадать с датой обработки (отражения) операции по Счету.

В случае невозможности получения Отчета в «Сбербанк Онлайн», необходимо обратиться в Подразделение Банка[7].

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).

---

[1] При совместном упоминании Платежный счет, счет Дебетовой карты, счет Кредитной карты далее в тексте именуются «Счет», за исключением случаев, когда необходимо указать различия.
[2] При наличии технической возможности.
[3] При наличии технической возможности.
[4] При наличии технической возможности.
[5] По Кредитной карте Отчет может быть предоставлен в любом Подразделении Банка, по Платежному счету/Счету Дебетовой карты – в Подразделении Банка по месту ведения Платежного счета/ Счета Дебетовой карты.
[6] При наличии технической возможности.
[7] По Кредитной карте Отчет может быть предоставлен в любом Подразделении Банка, по Платежному счету/ Счету Дебетовой карты – в Подразделении Банка по месту ведения Платежного счета/ Счета Дебетовой карты.

При подозрении на мошенническое использование Инструмента доступа/Кредитной карты необходимо как можно скорее принять меры, направленные на приостановление действия такого Инструмента доступа/ Кредитной карты (например, заблокировать Карту[8]).

2. Пополнение Счета

Пополнение Счета может осуществляться путем внесения наличных денежных средств или безналичным путем.

2.1. Пополнение Счета наличными проводится:

- в любом Подразделении Банка через операционно-кассового работника:
  - по Дебетовой карте/ Платежному счету – Клиентом и Представителем;
  - по Кредитной карте – Клиентом;
  - по Дополнительной карте – держателем Дополнительной карты, за исключением пополнения Счета в долларах США и евро.
- через Устройства самообслуживания Банка с модулем приема наличных[9] с использованием Карты (NFC-карты) и вводом ПИН/ QR-кода, размещенного на экране банкомата Банка/ с использованием Биометрического метода аутентификации;
- через устройства самообслуживания других кредитных организаций[10].

Операции пополнения по заблокированной Карте/ Платежному счету могут быть ограничены Банком.

2.2. Пополнение Счета безналичным путем проводится:

- путем перевода денежных средств с других банковских счетов и Карт через «Сбербанк Онлайн» и Устройства самообслуживания Банка.

Оформление перевода денежных средств может осуществляться[11] с использованием номера Счета/ номера телефона/ номера Карты;

- путем перевода денежных средств с других банковских счетов через Подразделения Банка по месту ведения Счета или другие Подразделения Банка/другие кредитные организации.

При оформлении перевода денежных средств из других Подразделений Банка/других кредитных организаций необходимо указать реквизиты Подразделения Банка, в котором ведется Счет, и номер Счета.

Номер Счета указывается в «Сбербанк Онлайн», в Отчете и на ПИН-конверте (если Карта выпускается с ПИН-конвертом). Также номер Счета можно уточнить в Контактном Центре Банка. Реквизиты Подразделений Банка Вам доступны в «Сбербанк Онлайн», на Официальном сайте Банка;

- путем проведения операции «перевода с карты на карту»:
  - через операционно-кассового работника в любом Подразделении Банка или Устройства самообслуживания Банка[12] с использованием Карты, со счета которой осуществляется перевод денежных средств, с вводом ПИН, либо
  - с помощью SMS-банка[13], либо
  - с помощью «Сбербанк Онлайн», либо
  - через Официальный сайт Банка[14].

Операция «перевод с карты на карту» осуществляется при условии, что к Платежному счету прикреплена Дебетовая карта и эта Дебетовая карта активна, при этом доступен перевод на заблокированную Кредитную карту[15].

---

[8] При совместном упоминании Дебетовая карта, Кредитная карта далее в тексте именуются «Карта», за исключением случаев, когда необходимо указать различия.
[9] При наличии технической возможности.
[10] При наличии технической возможности.
[11] При наличии технической возможности.
[12] Для Кредитных карт при наличии технической возможности.
[13] При наличии технической возможности.
[14] При наличии технической возможности.
[15] При наличии технической возможности.

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

3. Получение наличных денежных средств

Получение наличных денежных средств может осуществляться со Счета:

- через операционно-кассового работника в любом Подразделении Банка или Устройство самообслуживания Банка с использованием Карты/ NFC-карты[16];
- через операционно-кассового работника в любом Подразделении Банка без использования Карты[17] при личном обращении Клиента/ Представителя;
- через банкомат Банка с использованием QR-кода[18], размещенного на экране банкомата Банка/ с использованием Биометрического метода аутентификации[19]; в кассах и банкоматах других кредитных организаций с использованием Карты/ NFC-карты[20];
- в торгово-сервисных предприятиях[21].

4. Карта

Карта предоставляется Вам на определенный срок для использования в качестве электронного средства платежа. Срок действия Карты указан на Карте[22] в формате ММ/ГГ[23] и доступен для просмотра в «Сбербанк Онлайн». Карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно[24]. Для удобства Клиента/ держателя Дополнительной карты Банк автоматически перевыпускает Карту[25] до истечения её срока действия[26], 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 Клиента/ держателя Дополнительной карты о готовности новой Карты и адресе ее доставки путем отправки SMS-сообщения на номер телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку/ Push-уведомления, и в Мобильном приложении Банка[27]. Перевыпущенная Карта хранится в Банке в течение 6 (шести) месяцев с момента доставки в Подразделение Банка, по истечении указанного срока Банк уничтожает невостребованную Карту.

Карта может быть выпущена/ перевыпущена без физического носителя (цифровой тип выпуска)[28].

Вы можете в любое время осуществить дозаказ физического носителя по Карте, ранее выпущенной без физического носителя (цифровой тип выпуска), в «Сбербанк Онлайн»[29]:

- с указанием на Карте Ваших имени и фамилии;
- новой Карты на физическом носителе без указания на Карте Ваших имени и фамилии («неименная» Карта с моментальной выдачей).

Вы можете инициировать Активацию Дебетовой карты в Мобильном приложении Банка[30] и начать ею пользоваться до момента получения физического носителя.

При получении Карты на физическом носителе обязательно поставьте свою подпись на полосе для подписи (при наличии). Без Вашей подписи Карта недействительна.

---

[16] При наличии технической возможности.
[17] За исключением Кредитных карт.
[18] При наличии технической возможности.
[19] При наличии технической возможности.
[20] При наличии технической возможности.
[21] При наличии технической возможности. По Кредитным картам услуга не предоставляется.
[22] За исключением Стикера и Карты без физического носителя (цифровой тип выпуска).
[23] ММ – месяц, ГГ – год.
[24] За исключением Карт на физическом носителе, срок действия которых истек после 01.04.2022 и перевыпуск которых осуществляется Банком в соответствии с Договором в виде Карты с цифровым типом выпуска, а также Карт, Реквизиты которых были изменены Банком.
[25] Карты на физическом носителе, срок действия которых истекает после 01.04.2022, продлеваются Банком путем перевыпуска на новый срок в виде Карт с цифровым типом выпуска. При этом сохраняется возможность совершения операций с использованием физического носителя Карты с истекшим сроком действия до окончания срока действия перевыпущенной Карты с цифровым типом выпуска. Реквизиты Карты с цифровым типом выпуска доступны Клиенту/ держателю Дополнительной карты в «Сбербанк Онлайн».
[26] За исключением случаев, установленных Договором.
[27] При наличии технической возможности.
[28] В зависимости от вида карточного продукта и при наличии технической возможности.
[29] В зависимости от вида карточного продукта и при наличии технической возможности.
[30] В зависимости от вида карточного продукта и при наличии технической возможности.

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

4.1. Персональный идентификационный номер (ПИН)

ПИН первоначально устанавливается:

- в Подразделении Банка в момент получения Карты;
- в «Сбербанк Онлайн»[31];
- выдается в запечатанном конверте (ПИН–конверте) в момент получения Карты.

ПИН необходим для совершения операций с использованием Карты/ NFC-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 Карты или ПИН могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте Карту.

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:

- в Устройствах самообслуживания Банка, в которых предусмотрена соответствующая возможность, при условии ввода действующего ПИН Карты;
- в «Сбербанк Онлайн»[32] по активной Карте.

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

4.2. Активация Карты

Активация Дебетовой карты проводится одним из следующих способов:

- автоматически при выпуске/ перевыпуске Карты без физического носителя (цифровой тип выпуска);
- Клиентом в Мобильном приложении Банка[33], в том числе после получения Карты, доставленной по адресу нахождения Клиента;
- при выдаче Карты в Подразделении Банка/ вне Подразделения Банка[34].

Активация Кредитной карты проводится Банком следующими способами:

- при открытии Счета карты и установлении Лимита кредита по Карте;
- при замене Клиентом Карты на «неименную» Карту с моментальной выдачей в Подразделении Банка/ вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места;
- при перевыпуске Карты.

После получения Карты убедитесь в том, что Карта на физическом носителе активна. Для этого необходимо провести операцию с использованием физического носителя с вводом ПИН через устройство самообслуживания или электронный терминал (например, сделать запрос баланса по Карте).

4.3. 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 оформить перевыпуск Карты.

---

[31] При наличии технической возможности.
[32] При наличии технической возможности.
[33] В зависимости от вида карточного продукта и при наличии технической возможности.
[34] В случае выдачи Карты вне Подразделения Банка без использования Мобильного рабочего места, активация Дебетовой карты осуществляется не позднее следующего рабочего дня после выдачи Карты Клиенту.

4.4. Утрата Карты

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

обратиться в Контактный Центр Банка для блокировки Карты;

или

заблокировать Карту через «Сбербанк Онлайн».

Вы можете сообщить об утрате Карты в любое Подразделение Банка. Сообщить об утрате Карты может любое лицо от Вашего имени.

4.5. 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.

5. Ограничения по Счету и Карте

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 денежных средств на одну операцию, в сутки и в месяц (через устройства самообслуживания и с помощью SMS-банка, «Сбербанк Онлайн»);
- лимиты на проведение платежей в пользу отдельных поставщиков услуг и операций оплаты товаров/ услуг на одну операцию и в сутки (с помощью SMS-банка, «Сбербанк Онлайн»);
- лимиты на количество операций определенного типа в сутки (переводы между счетами, срочные переводы для выплаты наличными денежными средствами, проведение платежей через устройства самообслуживания и с помощью SMS-банка, «Сбербанк Онлайн»);

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

5.1. Индивидуальные лимиты

Вам предоставлена возможность самостоятельно ограничить расходование средств по Счету (в т.ч. с целью сокращения рисков мошенничества с использованием Карты/ реквизитов Карты) путем установления индивидуальных лимитов и ограничений для Кредитных карт/ Дебетовых карт (как основной, так и дополнительных), в пределах лимитов, установленных Банком (за исключением Дополнительной карты, выпущенной на имя Близкого, индивидуальные лимиты и ограничения на которую устанавливаются держателем Дополнительной карты (Близким) в Мобильном приложении Банка):

- общий лимит на совершение расходных операций по Карте в течение календарного месяца;
- запрет на получение наличных денежных средств в банкоматах;
- запрет на проведение операций в сети Интернет с использованием реквизитов Карты. Данное ограничение не распространяется на оплату товаров и услуг с использованием SberPay, платежи и переводы в «Сбербанк Онлайн», на покупку товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях в сети Интернет с использованием кредитного продукта Банка «Покупки в кредит в интернет-магазинах», а также на оплату оформленных до момента установки запрета подписок и иных повторяющихся операций;
- запрет на проведение операций в сети Интернет с использованием реквизитов Карты на сайтах и в мобильных приложениях торгово-сервисных предприятий, которые не используют технологию безопасного проведения операций по Картам: «Visa Secure», «Identity Check», «MirAccept». Данное ограничение не распространяется на покупку товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях в сети Интернет с использованием кредитного продукта Банка «Покупки в кредит в интернет-магазинах», а также на оплату оформленных до момента установки запрета подписок и иных повторяющихся операций.

Установление/изменение индивидуальных лимитов и ограничений и их отмена осуществляются:

- на основании заявления, оформленного Клиентом в Подразделении Банка;
- Клиентом в «Сбербанк Онлайн»[35].

Отмена индивидуальных лимитов также осуществляется на основании обращения Клиента в Контактный Центр Банка.

Вам также предоставлена возможность установить запрет на проведение операций в сети Интернет с использованием Реквизитов карты в отношении определенного торгово-сервисного предприятия, в том числе отключение подписок и иных повторяющихся операций. Установление и отмена такого запрета осуществляется[36] Клиентом в «Сбербанк Онлайн» и на основании обращения Клиента в Контактный Центр Банка.

5.2. Услуга «Индивидуальный особый режим»[37]

Услуга «Индивидуальный особый режим» - услуга по определению списка стран, в которых разрешено проведение операций по Карте. Все запросы на проведение операций по Карте, поступающие из стран, отличных от разрешенных Вами, будут отклоняться.

Отменить режим ограничения регионов использования Карты можно, обратившись в Контактный Центр Банка.

6. Правила работы с устройствами самообслуживания

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

6.1. 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 ПИН старайтесь прикрывать клавиатуру банкомата свободной рукой.

Не допускайте ошибок при вводе ПИН Карты.

Внимание! После 3 (трех) последовательных попыток ввода неправильного ПИН операции с вводом ПИН 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[38] (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае выданные банкоматом деньги и/или Карта по истечении 20–45 секунд могут быть задержаны банкоматом.

6.2. Внесение наличных денежных средств

При проведении операции взноса наличных денежных средств 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 монеты и другие посторонние предметы в модуль приема наличных. По завершении операции обязательно дождитесь чека[39] и возврата Карты.

6.3. Если Карта задержана устройством самообслуживания

Если Карта задержана или изъята устройством самообслуживания, необходимо срочно заблокировать Карту и дождаться SMS-сообщения/Push-уведомления от Банка с рекомендациями о дальнейших действиях/ 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, включая чек об изъятии Карты.

---

[35] При наличии технической возможности.
[36] При наличии технической возможности.
[37] С 07.11.2022 услуга не предоставляется.
[38] При согласии на печать чека.
[39] При согласии на печать чека.

7. Оплата товаров и услуг

7.1. 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 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, должна быть проведена операция «возврат покупки»[40] с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия[41]. Обязательно сохраните чек (слип) о возврате покупки. Если сумма операции не поступит на Счет 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 рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Контактным Центром Банка.

7.2. 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 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.

7.3. 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.).

---

[40] Проведение Клиентом/ держателем Дополнительной карты либо торгово-сервисным предприятием операции «возврат покупки» по ранее совершенным Клиентом/ держателем Дополнительной карты трансграничным операциям с использованием карт Visa или Mastercard прекращено с 10.03.2022.

[41] За исключением операций в торгово-сервисных предприятиях в сети Интернет и с использованием QR-кода партнера/ QR-кода покупателя, в указанных случаях оформление чека (слипа) не производится.

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

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.

7.4. Особенности проведения операций 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 ПИН в операции может быть отказано. Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

7.5. 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: «Visa Secure», «Identity Check», «MirAccept».

Для проведения операции в сети Интернет, как правило, требуются Реквизиты Карты: номер Карты, срок ее действия, имя и фамилия держателя, код безопасности – CVV2/CVC2/ППК2. Информация о полном номере, сроке действия Карты и коде безопасности ППК2/CVC2/CVV2 указана на Карте[42] и/или доступна для просмотра Клиенту/ держателю Дополнительной карты в «Сбербанк Онлайн»[43].

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 по технологиям безопасного проведения операций по картам «Visa Secure», «Identity Check», «MirAccept» проводятся с использованием Одноразовых паролей, которые можно получить в рамках SMS-банка в SMS-сообщении и/или в Push-уведомлении[44] в Мобильном приложении на Ваше Мобильное устройство. SMS-сообщение/Push-уведомление содержит один Одноразовый пароль. Операции в сети Интернет по технологиям безопасного проведения операций по картам «Visa Secure», «Identity Check», «MirAccept» могут проводиться без использования Одноразовых паролей в соответствии с правилами платежной системы/Банка.

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.

7.6. 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[45] 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).

---

[42] За исключением Стикера и Карты без физического носителя (цифровой тип выпуска), а также Карты, Реквизиты которой были изменены Банком.

[43] При наличии технической возможности.

[44] 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.

[45] За исключением Стикера.

Операции, совершаемые бесконтактным способом, могут проводиться без ввода ПИН или подписи Клиента/ держателя Дополнительной карты 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 ПИН 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.

7.7. Особенности проведения операций в валюте, отличной от валюты Счета

При проведении операции по Счету в валюте, отличной от валюты Счета, 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 повлечь разницу между суммой, на которую уменьшен остаток по Счету в момент совершения операции, и суммой, фактически списанной со Счета и отраженной в Отчете. Курсовая разница, если она возникает, списывается со Счета/ зачисляется на Счет в момент обработки операции в системе Банка.

Подробная информация о правилах проведения конверсионных операций по Счетам изложена в Тарифах Банка и размещена на Официальном сайте Банка

7.8. Особенности проведения операции оплаты товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях с использованием QR-кода партнера[46]

Оплата с использованием QR-кода партнера производится в торгово-сервисном предприятии при наличии в месте совершения операции QR-кода партнера.

Оплата с использованием QR-кода партнера совершается в режиме «самообслуживания»:

7.8.1. с использованием Мобильного приложения Банка[47] при условии прохождения Идентификации и Аутентификации – Вы сканируете QR-код, вводите сумму покупки[48] и подтверждаете операцию через Мобильное приложение Банка/ на Платежной странице SberPay;

7.8.2. с использованием Идентификатора доступа – Вы сканируете QR-код, вводите сумму покупки[49] и подтверждаете операцию на Платежной странице SberPay. Для подтверждения операции может потребоваться прохождение Аутентификации в Мобильном приложении Банка/ ввод Одноразового пароля;

7.8.3. с использованием Мобильного приложения Банка[50] при условии прохождения Идентификации (по технологии быстрой оплаты) – Вы сканируете QR-код и подтверждаете операцию через Мобильное приложение Банка.

7.9. Особенности проведения операции оплаты товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях с использованием QR-кода покупателя[51]

Оплата товаров/услуг с использованием QR-кода покупателя производится в торгово-сервисном предприятии при наличии в месте совершения операции логотипа «Плати QR от Сбербанка» или «Оплати»[52].

Для совершения операции оплаты товаров/услуг Вам необходимо, пройдя идентификацию и аутентификацию, самостоятельно создать QR-код покупателя в Мобильном приложении Банка, выбрав операцию создания QR-кода и Платежный счет/ Карту, с которого будет проводиться операция оплаты товаров/услуг.

Операция оплаты товаров/услуг осуществляется путем сканирования в торгово-сервисном предприятии QR-кода покупателя. Совершение Вами действий по созданию QR-кода и его предъявлению в торгово-сервисном предприятии для оплаты товара/услуги удостоверяет Ваше распоряжение на совершение операции по Счету.

---

[46] При наличии технической возможности.
[47] При наличии Мобильного приложения Банка.
[48] 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.
[49] 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.
[50] При наличии Мобильного приложения Банка.
[51] При наличии технической возможности.
[52] Может быть размещен в торгово-сервисных предприятиях, находящихся на территории иностранных государств.

7.10. Особенности проведения операции оплаты товаров и услуг торгово-сервисных предприятий через Интернет или при обслуживании на Мобильном рабочем месте с использованием SberPay[53]

Оплата производится в торгово-сервисном предприятии в сети Интернет[54] или при обслуживании на Мобильном рабочем месте при наличии логотипа «SberPay» и кнопки «Оплатить»[55].

Для проведения оплаты товаров и услуг в сети Интернет или при обслуживании на Мобильном рабочем месте с использованием SberPay не требуется вводить реквизиты Карты.

Подтверждайте только ту операцию, которая инициирована Вами, при совершении операции проверяйте правильность суммы и валюты операции.

7.11. Особенности проведения операций с использованием SberPay и Биометрического метода аутентификации[56]

Оплата товаров и услуг с использованием SberPay и Биометрического метода аутентификации производится в торгово-сервисном предприятии при наличии в месте совершения операции логотипа «SberPay» и информации о возможности совершения операций с использованием Биометрического метода аутентификации.

Оплата товаров и услуг с использованием Биометрического метода аутентификации осуществляется:

- со Счета той Карты, которую Вы выбрали для оплаты товаров и услуг с использованием Биометрического метода аутентификации в Мобильном приложении Банка/ на Странице настройки SberPay;
- со Счета Карты по усмотрению Банка[57]. Информация о Карте, по которой настроена оплата товаров и услуг с использованием Биометрического метода аутентификации, доступна в Мобильном приложении Банка и/или направляется Банком в виде Push-уведомления.

Подключение Биометрического метода аутентификации и оплата товаров и услуг с использованием Биометрического метода аутентификации производится при условии предварительного предоставления Вами Банку согласия на обработку Биометрических персональных данных[58] и при наличии сведений о Вас в Базе данных Банка. К Биометрическому методу аутентификации может быть настроена только одна Карта.

Операция оплаты товаров и услуг осуществляется путем сканирования в торгово-сервисном предприятии Вашего лица. Для проведения операции может потребоваться подтверждение Кодом безопасности. Совершение Вами действий по подключению Биометрического метода аутентификации и/или оплата товаров и услуг с использованием биометрии лица удостоверяет Ваше распоряжение на совершение операции по Счету.

Вы можете изменить Карту, ранее выбранную для оплаты с использованием Биометрического метода аутентификации, или прекратить оплату с использованием Биометрического метода аутентификации, в Мобильном приложении Банка/ на Странице настройки SberPay[59]. В случае перевыпуска Карты необходимо[60] пройти процедуру подключения возможности совершения оплаты товаров и услуг с использованием Биометрического метода аутентификации повторно.

7.12. Особенности проведения операции оплаты товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях через СБП[61]

Оплата товаров/ услуг в торгово-сервисных предприятиях через СБП осуществляется:

- с использованием QR-кода СБП в режиме «самообслуживания» – Вы сканируете QR–код СБП, вводите сумму покупки[62] и подтверждаете операцию через «Сбербанк Онлайн»/ Мобильное приложение СБП[63];

---

[53] При наличии технической возможности.
[54] Включая «Сбербанк Онлайн», при наличии технической возможности.
[55] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк/ торгово-сервисное предприятие вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.
[56] При наличии технической возможности и активной Карты.
[57] Применимо для основных Дебетовых карт.
[58] Предоставление согласия на обработку Биометрических персональных данных является добровольным и не влияет на проведение операций по карте без использования Биометрического метода аутентификации.
[59] При наличии технической возможности.
[60] При наличии технической возможности Банк сохраняет возможность оплаты по ранее выбранной Карте.
[61] При наличии технической возможности.
[62] Сумма покупки может быть фиксированной и предустановлена в QR-коде СБП. В этом случае ввод суммы покупки не производится, сумма автоматически появится на экране «Сбербанк Онлайн»/ Мобильного приложения СБП.
[63] Подтверждение операции через Мобильное приложение СБП для Кредитных карт неприменимо.

- на Мобильном устройстве в сети Интернет с использованием платежной ссылки в виде кнопки «Оплата через СБП[64]» или в ином, установленном СБП, виде – Вы нажимаете на платежную ссылку и подтверждаете операцию через «Сбербанк Онлайн»/ Мобильное приложение СБП[65].

Для проведения оплаты товаров и услуг через СБП не требуется вводить реквизиты Карты.

Подтверждайте только ту операцию, которая инициирована Вами, при совершении операции проверяйте правильность суммы и валюты, указанной на экране «Сбербанк Онлайн»/ Мобильного приложения СБП.

Убедитесь в актуальности номера мобильного телефона при осуществлении возврата покупки в торгово-сервисном предприятии.

7.13. Особенности проведения операции оплаты товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях в рамках услуги «Оплата с нескольких счетов»

Оплата товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях в рамках услуги «Оплата с нескольких счетов» осуществляется[66] при проведении операций с использованием Главной карты, включая оплату с использованием реквизитов Главной карты в сети Интернет и SberPay.

В случае недостаточности денежных средств на счете Главной карты в момент проведения оплаты товаров и услуг, Банк осуществляет перевод денежных средств с Запасного(-ых) счета(-ов) на счет Главной карты в сумме, достаточной для проведения инициированной Вами операции с использованием Главной карты. При пополнении счета Главной карты с Запасного счета, открытого в стороннем банке, Банк направляет запрос на перевод денежных средств через СБП в сумме достаточной для проведения операции, но не менее 10 (десяти) рублей.

Выбор Запасных счетов в рамках услуги «Оплата с нескольких счетов» осуществляется[67]:

- Вами в Мобильном приложении Банка путем оформления Заявления о подключении услуги «Оплата с нескольких счетов» по установленной Банком форме, в котором Вами определяется приоритет их использования Банком;

- Вами путем повторного предъявления Главной карты в торгово-сервисной точке в соответствии с полученным Push-уведомлением/ SMS-сообщением[68].

При этом перевод денежных средств с Запасного счета, открытого в Банке, на счет Главной карты не совершается в следующих случаях:

- блокировки Карты, выпущенной к Счету карты и/или блокировки Запасного счета;

- закрытия Запасного счета;

- приостановления Банком операций по Запасному счету в случаях, установленных законодательством.

Перевод денежных средств с Запасного счета, открытого в стороннем банке, осуществляется через СБП в соответствии с правилами обслуживания банка, в котором открыт выбранный для перевода счет.

В случае если для отражения Операций по Карте открыты Основной счет и Дополнительный(-е) счет(-а), перевод денежных средств возможен только при условии, что на момент совершения оплаты Счет данной Карты является Активным счетом.

При возврате покупки (отказе от услуги), ранее оплаченной в рамках услуги «Оплата с нескольких счетов» в том числе с использованием кредитных средств Банка, сумма операции «возврат покупки» зачисляется Банком на счет Главной карты[69]. В случае не проведения операции оплаты товаров и услуг по Главной карте, Счет которой был ранее пополнен с Запасного счета, в том числе с использованием кредитных средств Банка, возврат денежных средств на Запасной счет Банком не осуществляется.

---

[64] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Участники СБП вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.
[65] Подтверждение операции через Мобильное приложение СБП для Кредитных карт неприменимо.
[66] При наличии технической возможности.
[67] При наличии технической возможности.
[68] За исключением оплаты покупок в сети Интернет с использованием реквизитов карты и SberPay (оплаты покупок в сети Интернет, оплаты покупок с использованием Биометрического метода аутентификации и QR-кода партнера, QR-кода покупателя).
[69] При наличии технической возможности, Банк осуществляет зачисление денежных средств на счет Кредитной карты в сумме ранее совершенного перевода денежных средств со счета Кредитной карты на счет Главной карты.

Вы можете изменить перечень Запасных счетов и очередность списания с них денежных средств в Мобильном приложении Банка путем оформления Заявления о подключении услуги «Оплата с нескольких счетов» по установленной Банком форме.

Вы можете отключить услугу «Оплата с нескольких счетов» в Сбербанк Онлайн[70] или обратившись в Контактный центр Банка.

8. Контактный Центр Банка

Телефоны: +7 (495) 500-55-50[71]; 900[72]

Чат: Сбербанк Онлайн

Номера телефонов Контактного Центра Банка указаны на оборотной стороне Карты[73].

Специалисты Контактного Центра Банка круглосуточно:

- 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;
- консультируют по вопросам, связанным с предоставлением услуг в «Сбербанк Онлайн» и SMS-банке;

Полный список услуг Контактного Центра Банка размещен на Официальном сайте Банка.

Через систему автоматизированного обслуживания (IVR) Вы можете получать в тоновом режиме по телефону информацию о доступном остатке на Счете, а также заблокировать Карту при необходимости.

Для получения информации по Карте в Контактном Центре Банка необходимо сообщить специалисту Контактного Центра Банка 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[74] 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. Не рекомендуется использовать простые последовательности букв, цифр или одинаковые символы (123, абв, 111, ААА). Старайтесь избегать указания общеупотребительных слов и стандартных аббревиатур.

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

---

[70] При наличии технической возможности.

[71] Для звонков из любой точки мира. Звонок оплачивается по тарифам оператора связи.

[72] Для абонентов сотовых операторов МТС, Билайн, Мегафон, Tele2, Yota на территории России. Тарификация бесплатная при нахождении в домашнем регионе и во внутрисетевом роуминге.

[73] За исключением Стикера и Карты без физического носителя (цифровой тип выпуска).

[74] По Кредитной карте Контрольная информация может быть изменена в любом Подразделении Банка, по Дебетовой карте – в Подразделении Банка по месту ведения Счета.