

ПАМЯТКА

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 Счету¹

Получить информацию о доступном остатке средств на Счете и информацию о последних операциях можно в Устройствах самообслуживания Банка, с помощью SMS-банка², «Сбербанк Онлайн», а также обратившись в Контактный Центр Банка³.

Для оперативного отслеживания состояния Счета Вы можете подключить Услугу Уведомления об операциях⁴. В рамках этой услуги Банк будет направлять на Мобильное устройство SMS-сообщения/Push-уведомления⁵ 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 Совместные уведомления в порядке и на условиях, установленных в Договоре.

Если при наличии Услуги Уведомления об операциях и/или Услуги Совместные уведомления 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 Банка⁶ и в «Сбербанк Онлайн»⁷.

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 Банка⁸.

¹ При совместном упоминании Платежный счет, счет Дебетовой карты, счет Кредитной карты далее в тексте именуется «Счет», за исключением случаев, когда необходимо указать различия.

² При наличии технической возможности.

³ При наличии технической возможности.

⁴ По Кредитной карте услуга обязательна.

⁵ При наличии технической возможности.

⁶ 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.

⁷ При наличии технической возможности.

⁸ 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.

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 Инструмента доступа/Кредитной карты необходимо как можно скорее принять меры, направленные на приостановление действия такого Инструмента доступа/ Кредитной карты (например, заблокировать Карту⁹).

2. Пополнение Счета

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

2.1. Пополнение Счета наличными проводится:

- в Подразделении Банка через операционно-кассового работника с использованием номера Платежного счета/ номера счета Дебетовой карты:
 - в случае, если Платежный счет/ счет Дебетовой карты открыт в рублях – пополнение Платежного счета/ счета Дебетовой карты наличными проводится любым физическим лицом;
 - в случае, если Платежный счет/ счет Дебетовой карты открыт в долларах США или евро – пополнение Платежного счета/ счета Дебетовой карты наличными проводится Клиентом, его близкими родственниками¹⁰ (при предъявлении документов, подтверждающих близкие родственные отношения с Клиентом или свидетельства о заключении брака с Клиентом) или Представителем при предъявлении нотариально удостоверенной доверенности;
- в любом Подразделении Банка Клиентом/ держателем Дополнительной карты через операционно-кассового работника с использованием Карты/ NFC-карты¹¹ с вводом ПИН;
 - валюта Счета рубли: операция проводится Клиентом/ держателем Дополнительной карты;
 - валюта Счета доллары США или евро: операция проводится только Клиентом.
- в любом Подразделении Банка через операционно-кассового работника с использованием номера Карты с предъявлением документа, удостоверяющего личность обратившегося лица:
 - операция проводится любым физическим лицом только по Счету в рублях;
- через Устройства самообслуживания Банка с модулем приема наличных¹² с использованием Карты (NFC-карты) и вводом ПИН/ QR-кода¹³, размещенного на экране банкомата Банка/ с использованием Биометрического метода аутентификации;
- через устройства самообслуживания других кредитных организаций¹⁴.

Операции пополнения Платежного счета с использованием Дебетовой карты/ номера Дебетовой карты не осуществляются по заблокированным Дебетовым картам.

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 осуществляться¹⁵ 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.

⁹ При совместном упоминании Дебетовая карта, Кредитная карта далее в тексте именуется «Карта», за исключением случаев, когда необходимо указать различия.

¹⁰ К близким родственникам относятся: супруги, родители, дети, бабушки, дедушки, внуки, родные братья/сестры, неполнородные братья/сестры, имеющие общих отца или мать.

¹¹ При наличии технической возможности.

¹² При наличии технической возможности.

¹³ По Кредитным картам услуга не предоставляется.

¹⁴ При наличии технической возможности.

¹⁵ При наличии технической возможности.

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 с использованием Карты, со счета которой осуществляется перевод денежных средств, с вводом ПИН, либо
 - с помощью SMS-банка¹⁶, либо
 - с помощью «Сбербанк Онлайн»¹⁷, либо
 - через Официальный сайт Банка¹⁸.

Операция «перевод с карты на карту» осуществляется при условии, что к Платежному счету прикреплена Дебетовая карта и эта Дебетовая карта активна.

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-карты¹⁹;
- через операционно-кассового работника в любом Подразделении Банка без использования Карты²⁰ при личном обращении Клиента/ Представителя;
- через банкомат Банка с использованием QR-кода²¹, размещенного на экране банкомата Банка/ с использованием Биометрического метода аутентификации²²; в кассах и банкоматах других кредитных организаций с использованием Карты/ NFC-карты²³;
- в торгово-сервисных предприятиях²⁴.

4. Карта

Карта предоставляется Вам на определенный срок для использования в качестве электронного средства платежа. Срок действия Карты указан на Карте²⁵ в формате ММ/ГГ²⁶ и доступен для просмотра в «Сбербанк Онлайн». Карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно²⁷. Для удобства Клиента/ держателя Дополнительной карты Банк автоматически перевыпускает Карту²⁸ до истечения её срока действия²⁹, 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 Банка³⁰. Перевыпущенная Карта хранится в

¹⁶ При наличии технической возможности.

¹⁷ Доступен перевод на заблокированную Кредитную карту.

¹⁸ При наличии технической возможности.

¹⁹ При наличии технической возможности.

²⁰ За исключением Кредитных карт.

²¹ При наличии технической возможности. По Кредитным картам услуга не предоставляется.

²² При наличии технической возможности.

²³ При наличии технической возможности.

²⁴ При наличии технической возможности. По Кредитным картам услуга не предоставляется.

²⁵ За исключением Стикера SberPay и Карты без физического носителя (цифровой тип выпуска).

²⁶ ММ – месяц, ГГ – год.

²⁷ 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.

²⁸ 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».

²⁹ За исключением случаев, установленных Договором.

³⁰ При наличии технической возможности.

Банке в течение 6 (шести) месяцев с момента доставки в Подразделение Банка, по истечении указанного срока Банк уничтожает невостребованную Карту.

По Вашему желанию «именная» Карта может быть выпущена без физического носителя (пластика)³¹. Вы можете в любое время осуществить заказ физического носителя (пластика) по Карте, ранее выпущенной без физического носителя (пластика), в «Сбербанк Онлайн»³². Перевыпуск Карты, выпущенной без физического носителя (пластика), также осуществляется на Карту без физического носителя (пластика).

Вы можете инициировать Активацию Карты в Мобильном приложении Банка³³ и начать ею пользоваться до момента получения Карты.

При получении Карты на физическом носителе 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.

4.1. Персональный идентификационный номер (ПИН)

ПИН первоначально устанавливается:

- в Подразделении Банка в момент получения Карты;
- в «Сбербанк Онлайн»³⁴;
- 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»³⁵ 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

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

- Клиентом/ держателем Дополнительной карты при установке ПИН в Подразделении Банка в момент получения Карты;
- Клиентом в «Сбербанк Онлайн»³⁶;
- Клиентом/ держателем Дополнительной карты при проведении первой успешной операции через устройство самообслуживания или электронный терминал с вводом ПИН;

³¹ Применимо для основных Дебетовых карт, выпускаемых в Мобильном приложении Банка. При наличии технической возможности. Неприменимо для Дебетовых карт, выдаваемых в рамках Зарплатного договора.

³² При наличии технической возможности.

³³ При наличии технической возможности.

³⁴ При наличии технической возможности.

³⁵ При наличии технической возможности.

³⁶ При наличии технической возможности.

- Банком не позднее следующего рабочего дня после выдачи Карты. Активация «именной» Карты, выпущенной без физического носителя (пластика), осуществляется автоматически в момент выпуска Карты³⁷.

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 запросить баланс по Карте).

4.3. Защита Карты от повреждения

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

Если в результате повреждения Kartu стало невозможно использовать для проведения операций, необходимо оформить перевыпуск Карты.

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 Kartu 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

Клиенту/ Представителю предоставлена возможность самостоятельно ограничить расходование средств по Счету (в т.ч. с целью сокращения рисков мошенничества с использованием реквизитов Карты или несанкционированного использования Карты) путем установления индивидуальных лимитов для Кредитных карт/ Дебетовых карт, выпущенных, привязанных к Платежному счету (как основной, так и дополнительных), в пределах лимитов, установленных Банком.

³⁷ Применимо для основных Дебетовых карт. При наличии технической возможности. Неприменимо для Карт, выдаваемых в рамках Зарплатного договора.

5.1.1. в Подразделении Банка³⁸ Клиентом/ Представителем могут быть установлены следующие лимиты и ограничения:

- лимит на получение наличных денежных средств по Карте в течение календарного месяца (за исключением выдачи наличных по 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 Клиентом/ Представителем в Подразделении Банка. Отмена индивидуальных лимитов также осуществляется на основании обращения Клиента в Контактный Центр Банка.

5.1.2. в «Сбербанк Онлайн»³⁹ Клиентом могут быть установлены следующие лимиты и ограничения:

- общий лимит на совершение расходных операций по Карте в течение календарного месяца, в том числе операций выдачи наличных денежных средств, безналичных операций;
- запрет на получение наличных денежных средств в банкоматах;
- запрет на проведение операций в сети Интернет с использованием реквизитов Карты, SberPay⁴⁰, а также QR-кода покупателя и QR-кода продавца. Данное ограничение не распространяется на платежи и переводы в «Сбербанк Онлайн», в Мобильном приложении Банка, 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», «MirАсcept». Данное ограничение не распространяется на оплату оформленных до момента установки запрета подписок и иных повторяющихся операций;
- запрет на проведение операций в сети Интернет с использованием Реквизитов карты в отношении определенного Клиентом торгово-сервисного предприятия, в том числе отключение подписок и иных повторяющихся операций.

Установление/ изменение индивидуальных лимитов и ограничений и их отмена осуществляются в «Сбербанк Онлайн»⁴¹. Отмена индивидуальных лимитов и ограничений также осуществляется на основании обращения Клиента Карты в Контактный Центр Банка.

5.2. Услуга «Индивидуальный особый режим»⁴²

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.

³⁸ По Дебетовой карте установление, изменение индивидуальных лимитов и их отмена осуществляются в Подразделении Банка по месту ведения счета Карты. По Кредитным картам услуга не предоставляется.

³⁹ При наличии технической возможности.

⁴⁰ За исключением оплаты товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях с использованием Биометрического метода аутентификации.

⁴¹ При наличии технической возможности.

⁴² С 07.11.2022 услуга не предоставляется.

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 банкомата⁴³ (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 вноса 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 чека⁴⁴ 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.

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»⁴⁵ с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия⁴⁶. 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.

⁴³ При согласии на печать чека.

⁴⁴ При согласии на печать чека.

⁴⁵ 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.

⁴⁶ 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.

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.).

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 Карте⁴⁷ и/или доступна для просмотра Клиенту в «Сбербанк Онлайн»⁴⁸.

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-уведомления⁴⁹ в рамках SMS-банка на Ваше Мобильное устройство. SMS-сообщение/Push-уведомление содержит один Одноразовый пароль, состоящий из 6 (шести) 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.

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 обслуживаются⁵⁰ 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 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 партнера⁵¹

Оплата с использованием QR-кода партнера производится в торгово-сервисном предприятии при наличии в месте совершения операции логотипа «Плати QR от Сбербанка» с QR-кодом партнера.

⁴⁷ За исключением Стикера SberPay и Карты без физического носителя (цифровой тип выпуска).

⁴⁸ При наличии технической возможности.

⁴⁹ 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.

⁵⁰ За исключением Стикера SberPay.

⁵¹ При наличии технической возможности.

Оплата с использованием QR-кода совершается в режиме «самообслуживания» – Вы сканируете QR-код, вводите сумму покупки⁵² 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.

7.9. Особенности проведения операции оплаты товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях с использованием QR-кода покупателя⁵³

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

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.

7.10. Особенности проведения операции оплаты товаров и услуг торгово-сервисных предприятий через Интернет или при обслуживании на Мобильном рабочем месте с использованием SberPay⁵⁴

Оплата производится в торгово-сервисном предприятии в сети Интернет⁵⁵ или при обслуживании на Мобильном рабочем месте при наличии логотипа «SberPay» и кнопки «Оплатить»⁵⁶.

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 аутентификации⁵⁷

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.

Для совершения операции оплаты товаров и услуг Вам необходимо, пройдя Идентификацию и Аутентификацию, самостоятельно в Мобильном приложении Банка пройти процедуру подключения Биометрического метода аутентификации, выбрав операцию подключения и оплаты с использованием биометрии лица и Карту, со Счета, которой будет проводиться операция оплаты товаров и услуг, а также получить/ сформировать Код безопасности. Подключение Биометрического метода аутентификации производится при условии предварительного предоставления Вами Банку согласия на обработку Биометрических персональных данных⁵⁸ и при наличии сведений о Вас в Базе данных Банка. К Биометрическому методу аутентификации может быть подключена 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 оплата товаров и услуг с использованием биометрии лица удостоверяет Ваше распоряжение на совершение операции по Счету.

⁵² 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.

⁵³ При наличии технической возможности.

⁵⁴ При наличии технической возможности.

⁵⁵ Включая «Сбербанк Онлайн», при наличии технической возможности.

⁵⁶ Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк/ торгово-сервисное предприятие вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.

⁵⁷ При наличии технической возможности и активной Карты.

⁵⁸ Предоставление согласия на обработку Биометрических персональных данных является добровольным и не влияет на проведение операций по карте без использования Биометрического метода аутентификации.

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. В случае перевыпуска Карты необходимо пройти процедуру подключения возможности совершения оплаты товаров и услуг с использованием Биометрического метода аутентификации повторно.

Для возврата покупки или отказе от услуг, ранее оплаченных в торгово-сервисном предприятии с использованием Биометрического метода аутентификации Вам необходимо предъявить Карту кассиру торгово-сервисного предприятия.

7.12. Особенности проведения операции оплаты товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях через СБП⁵⁹

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 покупки⁶⁰ и подтверждаете операцию через Мобильное приложение Банка/ Мобильное приложение СБП⁶¹;

- на Мобильном устройстве в сети Интернет с использованием платежной ссылки в виде кнопки «Оплата через СБП⁶²» или в ином, установленном СБП, виде – Вы нажимаете на платежную ссылку и подтверждаете операцию через Мобильное приложение Банка/ Мобильное приложение СБП⁶³.

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

Подтверждайте только ту операцию, которая инициирована Вами, при совершении операции проверьте правильность суммы и валюты, указанной на экране Мобильного приложения Банка/ Мобильного приложения СБП.

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

8. Контактный Центр Банка

Телефоны: +7 (495) 500-55-50⁶⁴; 900⁶⁵

Чат: Сбербанк Онлайн

Номера телефонов Контактного Центра Банка указаны на оборотной стороне Карты⁶⁶.

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.

⁵⁹ При наличии технической возможности.

⁶⁰ Сумма покупки может быть фиксированной и предустановлена в QR-коде СБП. В этом случае ввод суммы покупки не производится, сумма автоматически появится на экране Мобильного устройства.

⁶¹ Подтверждение операции через Мобильное приложение СБП для Кредитных карт неприменимо.

⁶² Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Участники СБП вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.

⁶³ Подтверждение операции через Мобильное приложение СБП для Кредитных карт неприменимо.

⁶⁴ Для звонков из любой точки мира. Звонок оплачивается по тарифам оператора связи.

⁶⁵ Для абонентов сотовых операторов МТС, Билайн, Мегафон, Tele2, Yota на территории России. Тарификация бесплатная при нахождении в домашнем регионе и во внутрисетевом роуминге.

⁶⁶ За исключением Стикера SberPay и Карты без физического носителя (цифровой тип выпуска).

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 Банка⁶⁷ 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.

⁶⁷ По Кредитной карте Контрольная информация может быть изменена в любом Подразделении Банка, по Дебетовой карте – в Подразделении Банка по месту ведения Счета.