

# Условия банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк

(вступают в силу с 29.12.2017)

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Условия банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк (далее - «Условия банковского обслуживания») и Заявление на банковское обслуживание, надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом, в совокупности являются заключенным между Клиентом и ПАО Сбербанк (далее - «Банк») Договором банковского обслуживания (далее - «ДБО»).

1.2. ДБО считается заключенным с момента получения Банком лично от Клиента Заявления на банковское обслуживание на бумажном носителе по форме, установленной Банком, подписанного Клиентом собственноручно, при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность. Экземпляр Заявления на банковское обслуживание с отметкой о принятии его Банком передается Клиенту и является документом, подтверждающим факт заключения ДБО.

ДБО может быть заключен с использованием Аналога собственноручной подписи/электронной подписи Клиента, если это предусмотрено иным договором, ранее заключенным между Клиентом и Банком.

Банк вправе не заключать ДБО, не осуществлять выпуск и перевыпуск банковских Карт Клиентам, чьи данные совпадают с данными лица, включенного в перечень организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризма или данными лица, в отношении которого межведомственным координационным органом, осуществляющим функции по противодействию финансированию терроризма, принято решение о замораживании (блокировании) денежных средств или иного имущества.

1.3. ДБО определяет условия и порядок предоставления Клиенту комплексного банковского обслуживания.

1.4. Комплексное обслуживание Клиента осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, банковскими правилами и ДБО.

1.5. В рамках комплексного обслуживания Клиенту предоставляются следующие виды услуг<sup>1</sup>:

- выпуск банковских Карт, открытие и обслуживание счетов банковских Карт (далее – «Счетов Карт»);
- открытие и обслуживание банковских счетов (далее - «Счет»);
- открытие и обслуживание вкладов;
- открытие и ведение обезличенных металлических счетов;
- открытие и обслуживание номинальных счетов для зачисления социальных выплат;
- предоставление в аренду индивидуального банковского сейфа;
- проведение операций и/или получение информации по Счетам, вкладам, потребительским кредитам Клиента и другим продуктам в Банке через Удаленные каналы обслуживания (через Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка);
- депозитарное обслуживание, Брокерские услуги;

---

<sup>1</sup> Перечень услуг, предоставляемых физическим лицам в возрасте от 14 до 18 лет:

- выпуск электронно-дебетовых банковских карт (Сбербанк-Maestro, Сбербанк Visa Electron, ПР0100 и продуктов на их основе), открытие и обслуживание счетов банковских карт;
- открытие и обслуживание вкладов;
- открытие и обслуживание обезличенных металлических счетов;
- проведение операций по счетам Клиента (кроме счетов по вкладам), предоставление информации по вкладам Клиента через Удаленные каналы обслуживания (через устройства самообслуживания, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка).

- заключение договоров страхования со страховыми компаниями, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры на выполнение Банком функций страхового агента;
- предоставление потребительских кредитов физическим лицам (включая подачу заявления(-й)-анкеты(т) на получение потребительского кредита и заключение кредитного(ых) договора(ов));
- подключение к программам коллективного добровольного страхования.

1.6. В рамках ДБО Банк предоставляет Клиенту возможность воспользоваться любой услугой, предусмотренной ДБО. Основанием для предоставления Клиенту услуг, предусмотренных Договором, является соответствующее Заявление на предоставление услуги либо иной документ по форме, установленной Банком, надлежащим образом заполненный и подписанный Клиентом, и переданный в Банк с предъявлением Клиентом документа, удостоверяющего личность, если иной порядок предоставления услуги не определен ДБО.

1.7. Предоставление услуг в рамках ДБО осуществляется в соответствии с «Альбомом тарифов на услуги, предоставляемые ПАО Сбербанк физическим лицам» (далее – «Тарифы»). Тарифы размещаются на Официальном сайте Банка и/или в структурных Подразделениях Банка.

1.8. ДБО действует на территории обслуживания Территориального банка<sup>2</sup>, который указывается в Заявлении на банковское обслуживание.

1.9. В рамках ДБО Клиент в обязательном порядке открывает Счет Карты в рублях, или долларах США, или евро, к которому выпускается Карта. С использованием Карты Клиент получает возможность совершать определенные ДБО операции по своим Счетам Карт, Счетам, вкладам и другим продуктам в Банке через Удаленные каналы обслуживания. В случае если у Клиента уже имеется действующая основная дебетовая банковская Карта<sup>3</sup> ПАО Сбербанк, выпущенная к Счету в рублях, или долларах, или евро открытие дополнительного Счета Карты в рублях, или долларах США, или евро не требуется, данная Карта может быть использована в качестве Средства доступа к проведению операций через Удаленные каналы обслуживания.

1.10. Действие ДБО распространяется на Счета Карт, открытые как до, так и после заключения ДБО, а также на вклады, обезличенные металлические счета, номинальные счета для зачисления социальных выплат, услуги предоставления в аренду индивидуального банковского сейфа и иные продукты, предусмотренные ДБО, открываемые/предоставляемые Клиенту в рамках ДБО.

1.11. Действие ДБО в части предоставления услуг проведения операций через Удаленные каналы обслуживания распространяется на вклады, обезличенные металлические счета и иные Счета<sup>4</sup>, открытые Клиенту в рамках отдельных договоров.

1.12. В случае если на момент заключения ДБО между Клиентом и Банком заключен договор о выпуске и обслуживании дебетовых банковских Карт, то с даты заключения ДБО утрачивает силу соответствующий договор о выпуске и обслуживании банковских Карт. Обязательства Сторон, возникшие до прекращения действия указанного договора о выпуске и обслуживании банковских Карт, а также условия указанного договора о выпуске и обслуживании банковских Карт в части установленного Клиенту Лимита овердрафта по Счету Карты регулируются в соответствии с ДБО.

1.13. Открытие и обслуживание отдельных видов счетов, не включенных в ДБО, предоставление банковских услуг и продуктов может регулироваться отдельными договорами, соглашениями и правилами (условиями) обслуживания, заключенными/установленными как до, так и после заключения Клиентом и Банком ДБО. В случае противоречий между положениями ДБО и договорами, соглашениями и правилами обслуживания, относящимися к тем или иным Счетам, банковским услугам и продуктам, соответствующие отдельные договоры, соглашения и правила обслуживания имеют преимущественную силу, если иное не определено ДБО.

1.14. Клиент обязуется выполнять условия ДБО.

1.15. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в ДБО с предварительным

---

<sup>2</sup> Список областей, входящих в состав Территориального банка размещен на Официальном сайте Банка.

<sup>3</sup> За исключением Карт СБЕРКАРТ, а также Карт Maestro, номер которых начинается с цифр 676280541, 639002541, 676195, 639002551

<sup>4</sup> За исключением номинальных счетов для зачисления социальных выплат.

уведомлением Клиента не менее чем за 15 рабочих дней в отчете по Счету Карты, и/или через информационные стенды Подразделений Банка, и/или Официальный сайт Банка.

1.16. В случае несогласия Клиента с изменением ДБО Клиент имеет право расторгнуть ДБО, письменно уведомив об этом Банк путем подачи заявления о расторжении ДБО по форме, установленной Банком. В случае неполучения Банком до вступления в силу новых условий ДБО письменного уведомления о расторжении ДБО, Банк считает это выражением согласия Клиента с изменениями условий ДБО.

1.17. Денежные средства, размещенные Клиентом на Счетах в Банке, застрахованы в порядке, размерах и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации.

1.18. При проведении Клиентом в рамках ДБО операций в Подразделении Банка, а также оформления заявления на страхование в рамках реализуемых Банком со страховыми компаниями программ страхования, на основании которого Банк заключает в отношении Клиента договор страхования со страховой компанией при наличии технической возможности и по желанию Клиента допускается использование электронной подписи в порядке и на условиях, предусмотренных Соглашением об использовании электронной подписи. Правила электронного взаимодействия (Приложение 4 к Условиям банковского обслуживания) и Заявление на банковское обслуживание в совокупности являются заключенным между Клиентом и Банком Соглашением об использовании электронной подписи.

## 2. ТЕРМИНЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДБО

2.1. **Аналог собственноручной подписи** – код, пароль или иной, указанный в Договоре аналог собственноручной подписи, используемый Клиентом для подтверждения волеизъявления Клиента на совершение операции или удостоверяющий факт составления и/или ознакомления, и/или подписания электронного сообщения, Электронного документа, в том числе договора в электронном виде, заключаемого через Удаленные каналы обслуживания.

2.2. **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента (доверенного лица Клиента) в Банк, в том числе при обращении по телефону, для совершения операций и/или получения информации по Счетам/вкладам и другим продуктам в Банке в порядке, предусмотренном ДБО.

2.3. **База данных Банка** – программно-аппаратный комплекс Банка, обеспечивающий проведение Клиентом операций по Счетам Карт/Счетам/вкладам и другим продуктам и содержащий информацию о Клиенте, достаточную для его Идентификации и Аутентификации в соответствии с ДБО.

2.4. **Банк** – Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк).

2.5. **Банковский счет (Счет)** – счет физического лица в валюте Российской Федерации, долларах США или евро. Счет может использоваться для совершения операций, не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой.

2.6. **Безотзывность Перевода денежных средств** – характеристика Перевода денежных средств, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении Перевода денежных средств в определенный момент времени, если иное не обусловлено применяемой формой безналичных расчетов или федеральным законом.

2.7. **Бенефициар** – физическое лицо, которому принадлежат права на денежные средства, находящиеся на «Номинальном счете».

2.8. **Биометрический метод аутентификации Держателя Карты** – метод Аутентификации Держателя Карты, применяемый при совершении операций с банковскими Картами на основании биометрических данных Держателя Карты (отпечатка пальца). Биометрические данные служат основанием для формирования кодов, являющихся Аналогом собственноручной подписи Держателя Карты при осуществлении операций с банковской Картой.

2.9. **Брокерские услуги** – услуги, связанные с брокерским обслуживанием по ценным бумагам на торгах Группы «Московская биржа», ЗАО «Фондовая биржа ММВБ» (ФБ ММВБ) и ОАО «Санкт-Петербургская биржа».

2.10. **Держатель Карты** – физическое лицо, на имя которого выпущена Карта, получившее право на пользование Картой в соответствии с настоящим ДБО. Образец подписи Держателя Карты имеется на

оборотной стороне Карты (при наличии полосы для подписи). В случае если Карта персонализирована, именные данные Держателя Карты указываются на лицевой стороне Карты, записываются на магнитной полосе и на микропроцессоре Карты (при наличии).

2.11. **Договор банковского вклада** – «Условия размещения вкладов в ПАО Сбербанк и Договор о вкладе, заключенный по форме, установленной Банком, подписанный Клиентом и Банком.

2.12. **Договор банковского счета «Номинальный счет для зачисления социальных выплат»** – «Условия открытия и совершения операций по номинальному счету для зачисления социальных выплат в ПАО Сбербанк» и договор счета, заключенный по форме, установленной Банком, подписанный Клиентом и Банком без участия Бенефициара.

2.13. **Договор банковского счета «Сберегательный счет»** - Условия открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк, и Договор «Сберегательного счета»/Заявление на открытие счета<sup>5</sup> по форме, установленной Банком, подписанный(-ое) Клиентом и Банком.

2.14. **Договор счета «Обезличенный металлический счет»** – «Условия размещения драгоценных металлов в ПАО Сбербанк» и Договор обезличенного металлического счета по форме, установленной Банком, подписанный владельцем и Банком.

2.15. **Идентификация** – установление личности Клиента (доверенного лица Клиента) при его обращении в Банк для совершения банковских операций или получения информации по Счетам Клиента в порядке, предусмотренном ДБО.

2.16. **Карта** – банковская карта ПАО Сбербанк. Карта может быть персонализированной (с указанием на лицевой стороне имени и фамилии Держателя Карты) либо неперсонализированной (без указания на лицевой стороне Карты именных данных Держателя Карты).

2.17. **Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком ДБО.

2.18. **Код клиента** – 5-ти значный код, получаемый Клиентом в Контактном Центре Банка, и используемый им для Аутентификации при обращении в Контактный Центр Банка и в системе автоматизированного обслуживания (IVR). Код клиента не имеет срока действия и ограничений по количеству использований.

2.19. **Код подтверждения** – используемый в качестве Аналога собственноручной подписи цифровой код для подтверждения Клиентом вида и параметров услуги/операции, осуществленной Клиентом при его обращении в Контактный Центр Банка (либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту). Код подтверждения направляется Банком в SMS-сообщении (с видом и параметрами услуги/операции) на номер мобильного телефона Клиента, к которому подключена Услуга «Мобильный банк».

2.20. **Компрометация** – факт доступа постороннего лица к защищаемой информации.

2.21. **Контактный Центр Банка** – круглосуточная служба, оказывающая Клиентам оперативную помощь по вопросам, связанным с операциями, совершенными с использованием банковских Карт.

2.22. **Контрольная информация Клиента** – буквенная или цифровая информация, указываемая Клиентом в заявлении на предоставление услуги либо в ином документе, регистрируемая в Базе данных Банка и используемая для Аутентификации Клиента при обращении в Контактный Центр Банка.

2.23. **Логин (Идентификатор пользователя)** – последовательность символов, используемая для Идентификации Клиента при входе в Систему «Сбербанк Онлайн». Устанавливается Банком или определяется Клиентом. В качестве Логина (Идентификатора пользователя) Клиент может определить номер своего мобильного телефона, подключенный к Услуге «Мобильный банк»<sup>6</sup>.

2.24. **Мобильное приложение Банка** – приложение (программное обеспечение) для Мобильного

---

<sup>5</sup> Для работников Предприятий, перечисляющих заработную плату на счета банковских карт в рамках зарплатных договоров с Банком используется Заявление на банковское обслуживание, оформляемое в рамках зарплатного проекта.

<sup>6</sup> При наличии технической возможности. Для регистрации номера мобильного телефона в качестве Логина (Идентификатора Пользователя) услуга «Мобильный банк» по этому номеру должна быть действующей (не должна быть заблокирована).

устройства, предоставляющее Клиенту возможность доступа к Системе "Сбербанк Онлайн". Для установки Мобильного приложения Банка на Мобильное устройство, Клиент самостоятельно совершает действия в соответствии с Руководством по использованию "Сбербанк Онлайн", размещенном на Официальном сайте Банка.

**2.25. Мобильное устройство** - электронное устройство (планшет, смартфон, мобильный телефон и т.п.), находящееся в личном пользовании Клиента, имеющее подключение к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет).

**2.26. Одноразовый запрос** – сообщение, отправляемое Банком на телефон, зарегистрированный в Мобильном банке, для подтверждения операции в рамках Услуги «Мобильный банк». Для подтверждения операции Клиент должен отправить в Банк с этого же номера телефона ответное сообщение, содержащее установленную Банком информацию.

**2.27. Одноразовый пароль** - пароль одноразового использования. Используется для дополнительной Аутентификации Клиента при входе в Систему «Сбербанк Онлайн», для подтверждения совершения операций в Системе «Сбербанк Онлайн»<sup>7</sup>, а также операций в сети Интернет с применением технологий «MasterCard SecureCode», «Verified by Visa» и «MigAccept» в качестве Аналога собственноручной подписи и в целях безопасности при совершении наиболее рискованных операций.

**2.28. Официальный сайт Банка** - сайт Банка в сети Интернет [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru).

**2.29. Перевод денежных средств** – действия Банка по Переводу денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов по предоставлению получателю средств денежных средств плательщика.

**2.30. ПИН** – персональный идентификационный номер, индивидуальный код, присваиваемый каждой Карте и используемый Держателем Карты при совершении операций и иных сделок с использованием Карты в качестве Аналога его собственноручной подписи.

**2.31. Реквизиты NFC-карты** – номер и срок действия NFC-карты.

**2.32. Подразделения Банка** – подразделения ПАО Сбербанк, осуществляющие обслуживание физических лиц по операциям, совершаемым с использованием банковских Карт. Перечень Подразделений Банка размещен на Официальном сайте Банка.

**2.33. Постоянный пароль** – пароль многократного использования с неограниченным сроком действия. Используется для Аутентификации и Идентификации Клиента при входе в Систему «Сбербанк Онлайн».

**2.34. Сберегательная книжка** – документ, выдаваемый вкладчику по его желанию, форма и порядок заполнения которого определяются Банком. Операции, проведенные по Счету вклада (в т.ч. проведенные вкладчиком в Удаленных каналах обслуживания), отражаются в Сберегательной книжке в хронологическом порядке при предъявлении ее вкладчиком (представителем) в Банк.

**2.35. Сберегательный счет** – счет физического лица, открытый Банком владельцу на основании Договора банковского счета «Сберегательный счет» для совершения операций, не связанных с осуществлением владельцем предпринимательской деятельности.

**2.36. Система «Сбербанк Онлайн»** - автоматизированная защищенная система дистанционного обслуживания Клиента через Официальный сайт Банка в сети Интернет, а также Мобильное приложение Банка.

**2.37. Средства доступа** – набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для Идентификации и Аутентификации Клиента через Удаленные каналы обслуживания. К Средствам доступа к Системе «Сбербанк Онлайн» относятся Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный пароль, Одноразовые пароли. К Средствам доступа к Услуге «Мобильный банк» – номер мобильного телефона, в Контактный Центр Банка – Контрольная информация Клиента, Код клиента и/или персональные данные Клиента, содержащиеся в Базе данных Банка, в устройствах самообслуживания – Карта и ПИН.

---

<sup>7</sup> Необходимость подтверждения операции в Системе «Сбербанк Онлайн» определяется Банком. Информация о необходимости подтверждения операции доводится до сведения Клиента перед совершением операции.

2.38. **Счет вклада** - банковский счет физического лица в валюте Российской Федерации или иностранной валюте, открытый Банком вкладчику на основании Договора банковского вклада для учета денежных средств, размещаемых вкладчиком в Банке в целях получения дохода.

2.39. **Счет Карты** – открытый на имя Клиента банковский счет, используемый для учета операций, совершаемых с использованием Карты/реквизитов Карты, и проведения расчетов в соответствии с ДБО, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.40. **Удаленные каналы обслуживания** – каналы/устройства Банка, через которые Клиенту могут предоставляться услуги, предусмотренные ДБО: Устройства самообслуживания Банка, Система «Сбербанк Онлайн», Услуга «Мобильный банк», Контактный Центр Банка.

2.41. **Услуга «Мобильный банк»** – услуга дистанционного обмена текстовыми сообщениями между Клиентом и Банком с целью обеспечения Клиенту доступа и управления своими Счетами/вкладами и другими услугами, предоставляемая Банком Клиенту на Мобильном устройстве по номеру, используемому Клиентом для получения услуг мобильной (подвижной радиотелефонной) связи, или на Мобильном устройстве, на котором Клиентом установлено Мобильное приложение Банка. Для получения текстовых сообщений Банка Клиенту необходимо наличие подключения к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или сети Интернет. Текстовые сообщения направляются Банком в виде SMS-сообщений и/или Push- уведомлений<sup>8</sup>.

2.42. **Устройства 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 том числе с использованием платежных Карт, передачи распоряжений Клиента о перечислении денежных средств с Банковского счета Клиента и др.

2.43. **Электронный документ** – документ, сформированный с использованием автоматизированных систем Банка и содержащий в электронной форме:

- распоряжение Клиента Банку на совершение операций по Счетам Клиента или иных операций, и/или
- условия договора, заключаемого с использованием Удаленных каналов обслуживания в рамках ДБО, или заявление Клиента на заключение договора, и/или
- условия иных сделок, совершаемых с использованием Удаленных каналов обслуживания в рамках ДБО, и/или
- информацию об операциях, совершаемых Клиентом в Подразделениях Банка в рамках ДБО.

2.44. **IVR (Interactive Voice Response)** – система самообслуживания (с голосовым меню), доступная Клиенту при звонке в Контактный Центр Банка, позволяющая Клиенту с использованием тоновых клавиш на телефонном аппарате получить информацию в автоматическом режиме (без соединения с оператором), либо соединиться с оператором Контактного Центра Банка по тематике, выбранной Клиентом в голосовом меню системы.

2.45. **Push-уведомление** – текстовое сообщение, отправляемое Банком с использованием сети Интернет на Мобильное устройство с установленным на нем Мобильным приложением Банка.

2.46. **SMS - сообщение** – текстовое сообщение, направляемое Банком на номер (-а) мобильного телефона (-ов) Клиента, подключенного (ых) к Услуге «Мобильный банк».

2.47. **NFC-карта** – электронное средство платежа, выпускаемое самостоятельно Держателем с использованием мобильного приложения, установленного на Мобильном устройстве Держателя, к Счету и основной Дебетовой карте/Дебетовой карте с овердрафтом или дополнительной карте, которое позволяет Держателю совершать операции по Счету с использованием технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (NFC).».

2.48. Термины «электронная подпись» («ЭП»), «простая электронная подпись», «усиленная неквалифицированная подпись» применяются в ДБО в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

---

<sup>8</sup> При наличии технической возможности в отношении Push-уведомлений.

2.49. **ЕСИА** - Федеральная государственная информационная система "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме"<sup>9</sup>.

2.50. Термины «**Государственная услуга**», «**Портал государственных услуг**» применяются в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.51. **Инфраструктура взаимодействия** - информационно-технологическая и коммуникационная инфраструктура, в том числе единый портал государственных и муниципальных услуг и (или) региональные порталы государственных и муниципальных услуг, используемая для подачи в электронном виде запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и приема таких запросов и документов органом (организацией), предоставляющими государственную услугу.

2.52. **Проект запроса** – данные, направляемые Банком по инициативе Клиента в Инфраструктуру взаимодействия для формирования на Портале государственных услуг запроса на предоставление Государственной услуги.

### **3. СЧЕТА И УСЛУГИ**

#### **3.1. ВЫПУСК И ОБСЛУЖИВАНИЕ БАНКОВСКИХ КАРТ, ОТКРЫТИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ СЧЕТОВ КАРТ, БАНКОВСКИХ СЧЕТОВ (СЧЕТОВ)**

3.1.1. В рамках настоящего ДБО Клиент имеет право обратиться в Банк с Заявлением установленной Банком формы на получение банковской Карты. В случае принятия Банком положительного решения о возможности выпуска Клиенту Карты заявленного Клиентом вида, Банк осуществляет открытие Счета Карты и выпуск Карты.

3.1.2. Особенности выпуска и обслуживания Карт и отражения операций по Счетам Карт определены «Условиями выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк» (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания).

3.1.3. Правила совершения операций и получения информации по Счетам Карт в Банке через Удаленные каналы обслуживания определены в «Порядке предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка)» (Приложение 2 к Условиям банковского обслуживания), в Руководстве по использованию «Мобильного банка» и «Руководстве по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемых на Официальном сайте Банка, в Памятке по безопасности при использовании Удаленных каналов обслуживания Банка (устройств самообслуживания, услуги «Сбербанк Онлайн», (в том числе, мобильных приложений для смартфонов и планшетных устройств), «Мобильный банк», Контактный Центр Банка) (далее – «Памятка по безопасности») (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания).

3.1.4. Банк может предоставить Клиенту кредит в форме «овердрафт» по Счету Карты. Овердрафт является формой кредитования Клиента Банком, позволяющей осуществлять расходные операции по Счету Карты сверх сумм, имеющих на Счете. Банк принимает решение о возможности установления Лимита овердрафта Клиенту и о размере Лимита овердрафта на основании критериев, определяемых Банком.

3.1.5. В рамках ДБО Клиент имеет право открывать Счета.

Открытие Счета через Подразделение Банка осуществляется на основании Заявления на открытие Счета (далее-Заявление) или договора по форме, установленной Банком, надлежащим образом заполненного и подписанного Клиентом и Банком, при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность. В Заявлении/договоре определяются: Подразделение Банка, в котором открывается Счет, валюта Счета, процентная ставка, иные условия.

---

<sup>9</sup> Термин применяется в соответствии Постановлением Правительства от 08.09.2010 №697 «О единой системе межведомственного взаимодействия.

Экземпляр Заявления на открытие Счета с отметкой Банка об открытии Счета, договора, подписанного Клиентом и Банком, передается Клиенту и является документом, подтверждающим факт заключения договора банковского счета.

3.1.6. Открытие Счета<sup>10</sup> через Удаленные каналы обслуживания (Систему «Сбербанк Онлайн», Устройства самообслуживания Банка, Контактный Центр Банка<sup>11</sup>) осуществляется на основании распоряжения Клиента на открытие Счета, оформленного через Удаленный канал обслуживания с применением средств Идентификации и Аутентификации Клиента, определенных ДБО.

На основании полученного от Клиента распоряжения на открытие Счета формируется Заявление/договор, в котором указываются: Подразделение Банка, в котором открывается Счет, валюта Счета, процентная ставка по Счету и иные условия. Клиент подтверждает Заявление/ договор через соответствующий Удаленный канал обслуживания с применением средств Аутентификации и Идентификации, предусмотренных ДБО. Распоряжение на открытие Счета, Заявление/договор, протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента и совершение операции в системе, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента об открытии Счета.

Банк направляет Клиенту через Удаленные каналы обслуживания подтверждение открытия Счета (чек установленной Банком формы/ SMS-сообщение) на согласованных условиях либо информацию об отказе в открытии Счета.

Заявление/договор, подтвержденные Клиентом через Удаленные каналы обслуживания, и чек/SMS-сообщение об открытии Счета являются документами, подтверждающими заключение договора банковского счета.

При этом письменная форма договора банковского счета считается соблюденной в соответствии с п. 2 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Хранение Заявления/договора и подтверждений Банка об открытии Счета осуществляется в электронной форме в Базе данных Банка.

При открытии Счета через Удаленные каналы обслуживания Клиент информируется о Подразделении Банка, в котором будет открыт Счет.

Клиент имеет право получить экземпляр Заявления/договора с отметкой Банка об открытии Счета на бумажном носителе в любом Подразделении Банка в пределах территории действия ДБО.

Особенности открытия Сберегательного счета через Контактный Центр Банка определены в разделе 5 «Предоставление услуг через Контактный Центр Банка» Приложения 2 к «Условиям банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк».

3.1.7. Закрытие Счета<sup>12</sup> через Систему «Сбербанк Онлайн» осуществляется на основании заявления Клиента на закрытие Счета в электронной форме.

3.1.8. Порядок открытия и обслуживания «Сберегательного счета» определен «Условиями открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк.

«Условия открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк опубликованы на Официальном сайте Банка в сети Интернет, размещены в Подразделениях Банка, осуществляющих операции по Счетам физических лиц, в доступном для ознакомления месте.

При заключении Договора банковского счета «Сберегательный счет» «Условия открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк передаются Клиенту по его требованию.

3.1.9. Правила открытия, совершения операций и получения информации по Счетам в Банке через Удаленные каналы обслуживания определены в Приложении 2 «Порядок предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка)» к «Условиям банковского обслуживания», в

<sup>10</sup> За исключением номинальных счетов для зачисления социальных выплат.

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

<sup>12</sup> За исключением номинальных счетов для зачисления социальных выплат.



«Руководстве по использованию «Мобильного банка»» и «Руководстве по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемым на Официальном сайте Банка, в Приложении 3 «Памятка по безопасности» к «Условиям банковского обслуживания».

## 3.2. ВКЛАДЫ

3.2.1. В рамках ДБО Клиент имеет право размещать денежные средства в действующие в Банке вклады.

Открытие счета по вкладу осуществляется на основании договора о вкладе установленной Банком формы, заключенного в Подразделении Банка либо через Удаленные каналы обслуживания, и в соответствии с «Условиями размещения вкладов в ПАО Сбербанк», являющимися неотъемлемой частью Договора банковского вклада, действующими на дату заключения договора о вкладе, и документов (приходного кассового ордера/ платежного поручения/ банковского ордера), подтверждающих внесение Клиентом и принятие Банком суммы денежных средств, размещаемой во вклад.

3.2.2. Условиями размещения вкладов в ПАО Сбербанк» определен порядок открытия и обслуживания вкладов. «Условия размещения вкладов в ПАО Сбербанк» опубликованы на Официальном сайте Банка в сети Интернет, размещены в Подразделениях Банка, осуществляющих операции по вкладам, в доступном для ознакомления месте. При заключении договора банковского вклада «Условия размещения вкладов в ПАО Сбербанк» передаются Клиенту по его требованию.

3.2.3. Особенности совершения операций по вкладам через Удаленные каналы обслуживания.

3.2.3.1. Открытие счета по вкладу через Удаленные каналы осуществляется путем безналичного Перевода денежных средств со Счета Клиента через Удаленные каналы обслуживания с применением средств Идентификации и Аутентификации Клиента, определенных ДБО. При открытии вклада через Удаленные каналы обслуживания Клиент информируется о Подразделении Банка, в котором будет открыт вклад.

3.2.3.2. Клиент имеет право открывать вклады только на свое имя.

3.2.3.3. Клиент направляет в Банк распоряжение на открытие вклада, в котором указывается вид вклада, сумма вклада, валюта вклада, срок вклада, процентная ставка по вкладу и иные условия размещения вклада. На основании распоряжения Клиента Банк формирует договор о вкладе по форме, установленной Банком. Клиент подтверждает заключение договора о вкладе через соответствующие удаленные каналы с применением средств Аутентификации и Идентификации, предусмотренных ДБО. Распоряжение на открытие вклада, договор о вкладе, протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента и совершение операции в системе, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента заключить договор о вкладе и согласие с его условиями.

Банк направляет Клиенту через Удаленные каналы обслуживания подтверждение открытия вклада (чек установленной Банком формы/ SMS-сообщение) на согласованных условиях либо информацию об отказе в открытии вклада.

3.2.3.4. Договор о вкладе, заключение которого подтверждено Клиентом через Удаленные каналы обслуживания, и подтверждение Банка об открытии вклада являются документами, подтверждающими заключение Договора банковского вклада. Внесение Клиентом и принятие Банком суммы денежных средств, размещаемой во вклад, подтверждается чеком установленной Банком формы. При этом письменная форма Договора банковского вклада считается соблюденной в соответствии с п. 2 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.2.3.5. Особенности открытия Счета вклада через Контактный Центр Банка определены в разделе 5 «Предоставление услуг через Контактный Центр Банка» Приложения 2 к Условиям банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк».

3.2.3.6. Хранение договора о вкладе и подтверждений Банка об открытии вклада осуществляется в электронной форме в Базе данных Банка.

3.2.3.7. Клиент имеет право получить на бумажном носителе экземпляр договора о вкладе по действующим вкладам, открытым через Удаленные каналы обслуживания, а также выписку из лицевого счета по вкладу в любом Подразделении Банка в пределах территории действия ДБО.

3.2.3.8. По вкладам, открытым через Удаленные каналы обслуживания, Сберегательная книжка не оформляется, если отсутствие Сберегательной книжки предусмотрено условиями вклада. Внесение денежных средств во вклады, открытые через удаленные каналы, подтверждается протоколом проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающим корректную

Идентификацию и Аутентификацию Клиента и совершение операции в системе.

3.2.3.9. Закрытие счета по вкладу, открытого через Удаленные каналы обслуживания, возможно через Удаленные каналы обслуживания (за исключением Контактного Центра Банка) или в Подразделении Банка. Закрытие счета по вкладу в Подразделении Банка осуществляется на основании заявления Клиента, оформленного по установленной Банком форме, надлежащим образом заполненного и подписанного Клиентом. Закрытие счета через Удаленные каналы обслуживания осуществляется на основании заявки на закрытие вклада в электронной форме, подтвержденной Клиентом, путем безналичного Перевода денежных средств на Счет Клиента, указанный в заявке.

3.2.4. Правила совершения операций и получения информации по вкладам в Банке через Удаленные каналы обслуживания определены в «Порядке предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка)» (Приложение 2 к Условиям банковского обслуживания), в Руководстве по использованию «Мобильного банка» и «Руководстве по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемых на Официальном сайте Банка, в Памятке по безопасности (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания).

### **3.3. ОБЕЗЛИЧЕННЫЕ МЕТАЛЛИЧЕСКИЕ СЧЕТА (ОМС)**

3.3.1. В рамках ДБО Клиент имеет право размещать в Банке драгоценные металлы в обезличенном виде с открытием обезличенных металлических счетов (ОМС) для учета принадлежащего физическому лицу обезличенного драгоценного металла в граммах.

3.3.2. Открытие ОМС осуществляется на основании договора обезличенного металлического счета установленной Банком формы. Подписанный Клиентом и Банком договор обезличенного металлического счета и документы (приходный кассовый ордер/ банковский ордер/ чек безналичного перевода) подтверждают внесение Клиентом драгоценных металлов, приобретенных Клиентом у Банка в обезличенном виде. Внесение на ОМС, выдача с ОМС металла в слитках (физического металла), перевод драгоценных металлов с/на другой ОМС не производится.

3.3.3. Порядок открытия и обслуживания ОМС определяются «Условиями размещения драгоценных металлов в ПАО Сбербанк», действующими на дату заключения договора. «Условия размещения драгоценных металлов в ПАО Сбербанк» размещаются на Официальном сайте Банка в сети Интернет и в Подразделениях Банка, осуществляющих операции по ОМС, в доступном для ознакомления владельцев месте. При заключении договора один экземпляр Условий передается Клиенту по его требованию.

### **3.4. НОМИНАЛЬНЫЕ СЧЕТА ДЛЯ ЗАЧИСЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ВЫПЛАТ**

3.4.1. В рамках ДБО Клиент имеет право открывать номинальные счета для зачисления социальных выплат для учета и совершения операций с поступающими на счет суммами социальных выплат, предоставленных на содержание Бенефициара, права на которые принадлежат Бенефициару.

3.4.2. Открытие номинального счета для зачисления социальных выплат осуществляется на основании договора счета установленной Банком формы, заключенного в подразделении Банка, в соответствии с «Условиями открытия и совершения операций по номинальному счету для зачисления социальных выплат в ПАО Сбербанк», являющимися неотъемлемой частью Договора банковского счета «Номинальный счет для зачисления социальных выплат».

3.4.3. По номинальному счету для зачисления социальных выплат через Удаленные каналы обслуживания операции: открытия счета, зачисления/списания, закрытия счета не совершаются, за исключением операций по зачислению сумм алиментов, перечисленных со вкладов/Счетов.

3.4.4. Порядок открытия и обслуживания номинального счета для зачисления социальных выплат определен «Условиями открытия и совершения операций по номинальному счету для зачисления социальных выплат в ПАО Сбербанк», действующими на дату заключения договора счета. «Условия открытия и совершения операций по номинальному счету для зачисления социальных выплат в ПАО Сбербанк» размещены на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка, осуществляющих операции по счетам физических лиц, в доступном для ознакомления месте. При заключении Договора банковского счета «Номинальный счет для зачисления социальных выплат» «Условия открытия и совершения операций по номинальному счету для зачисления социальных выплат в ПАО Сбербанк» передается Клиенту по его требованию.

### **3.5. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ В АРЕНДУ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ СЕЙФОВ**

3.5.1. В рамках ДБО Клиент имеет право получить во временное пользование (аренду) индивидуальный сейф в соответствии с «Правилами предоставления в аренду индивидуальных сейфов клиентам - физическим лицам в ПАО Сбербанк» (Приложение 5 к Условиям банковского обслуживания). Информация о подразделениях, оказывающих данную услугу, размещается на Официальном сайте Банка в сети Интернет.

3.5.2. Предоставление в аренду индивидуального сейфа осуществляется на основании «Условий предоставления в аренду индивидуального сейфа» установленной Банком формы, надлежащим образом заполненных и подписанных Клиентом и Банком, при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность. В «Условиях предоставления в аренду индивидуального сейфа» определяется Подразделение Банка, в хранилище ценностей которого Клиенту предоставляется индивидуальный сейф, номер индивидуального сейфа, срок аренды и сумма арендной платы.

### **3.6. ДЕПОЗИТАРНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

3.6.1. Предоставление Банком услуг депозитарного обслуживания осуществляется в соответствии с «Условиями осуществления депозитарной деятельности ПАО Сбербанк», размещаемыми на Официальном сайте Банка в сети Интернет.

3.6.2. В рамках ДБО Клиент имеет право обратиться в Подразделение Банка, осуществляющее депозитарное обслуживание, для заключения Депозитарного договора и открытия счета депо. Информация о подразделениях, оказывающих данную услугу, размещена на Официальном сайте Банка в сети Интернет.

3.6.3. Депозитарный договор заключается посредством подачи Клиентом в Банк Заявления установленной Банком формы, надлежащим образом заполненного и подписанного Клиентом и подтверждающего присоединение Клиента к «Условиям осуществления депозитарной деятельности ПАО Сбербанк», при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность.

### **3.7. БРОКЕРСКИЕ УСЛУГИ**

3.7.1. Предоставление Банком Брокерских услуг осуществляется в соответствии с «Условиями предоставления брокерских услуг ПАО Сбербанк» и «Условиями осуществления депозитарной деятельности ПАО Сбербанк», размещаемыми на Официальном сайте Банка в сети Интернет.

3.7.2. В рамках ДБО Клиент имеет право обратиться в Подразделение Банка, осуществляющее брокерское обслуживание, для заключения договора «О предоставлении брокерских услуг». Информация о подразделениях, оказывающих данные услуги, размещена на Официальном сайте Банка в сети Интернет.

3.7.3. Договор «О предоставлении брокерских услуг» заключается посредством подачи Клиентом в Банк Заявления установленной Банком формы, надлежащим образом заполненного и подписанного Клиентом и подтверждающего присоединение Клиента к «Условиям предоставления брокерских услуг ПАО Сбербанк» и к «Условиям осуществления депозитарной деятельности ПАО Сбербанк», при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность.

### **3.8. ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРОВ СТРАХОВАНИЯ**

3.8.1. В рамках ДБО Клиент может заключать договоры страхования с использованием Услуги «Мобильный банк» со страховыми компаниями, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры на выполнение Банком функций страхового агента или оформить с использованием Системы «Сбербанк Онлайн» заявление на страхование в рамках реализуемых Банком со страховыми компаниями программ страхования, на основании которого Банк заключает со страховой компанией в отношении Клиента договор страхования.

3.8.2. Перечень страховых продуктов и условия страхования, информация о деятельности страховых компаний, предусмотренная статьей 6 Закона РФ от 27.11.1992 N 4015-1 (ред. от 03.07.2016) «Об организации страхового дела в Российской Федерации», размещены на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка.

3.8.3. Правила заключения договора страхования с использованием Услуги «Мобильный банк», прием через Систему «Сбербанк Онлайн» заявлений на страхование в рамках реализуемых Банком со

страховыми компаниями программ страхования, на основании которого Банк заключает со страховой компанией в отношении Клиента договор страхования, определены в Порядке предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка) (Приложение 2 к Условиям банковского обслуживания) и в Руководстве по использованию «Мобильного банка», Руководстве по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемым на Официальном сайте Банка и/или в Подразделении Банка.

3.8.4. Договор страхования считается заключенным с момента уплаты Клиентом страховой премии и вступает в силу в порядке, предусмотренном страховой компанией в условиях страхования.

3.8.5. Страховые полисы и условия (правила) страхования направляются Клиенту страховой компанией, с которой у Банка заключены соответствующие договоры на выполнение Банком функций страхового агента, после оплаты страховой премии.

### **3.9. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ КРЕДИТОВ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ**

3.9.1. В рамках ДБО Клиент имеет право заключить с Банком кредитный(ые) договор(ы), в том числе с использованием Системы «Сбербанк Онлайн»<sup>13</sup>, в целях чего Клиент имеет право:

3.9.1.1. обратиться в Банк с заявлением(-ями)-анкетой(-ами) на получение потребительского кредита (далее – кредит);

3.9.1.2. в случае принятия Банком положительного решения о возможности предоставления кредита инициировать заключение кредитного договора, которое производится путем направления Клиентом в Банк предложения о заключении кредитного договора в виде Индивидуальных условий «Потребительского кредита» в соответствии с «Общими условиями предоставления, обслуживания и погашения кредитов для физических лиц по продукту Потребительский кредит», опубликованными на Официальном сайте Банка и размещенными в подразделениях Банка, осуществляющих операции кредитования физических лиц, и последующего акцепта Банком полученных Индивидуальных условий «Потребительского кредита».

3.9.2. Проведение кредитных операций в Системе «Сбербанк Онлайн» осуществляется с учетом требований Порядка предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка) (Приложение 2 к Условиям банковского обслуживания).

## **4. БАНКОВСКИЕ ОПЕРАЦИИ ПО СЧЕТАМ, ВКЛАДАМ И ОМС**

4.1. Клиент обязуется распоряжаться денежными средствами, драгоценными металлами, находящимися на его Счетах в Банке, в соответствии с законодательством Российской Федерации, банковскими правилами и ДБО, а также Договором банковского вклада, договором банковского счета, договором ОМС, заключенными в рамках ДБО.

4.2. Клиент обязуется не проводить по Счетам Карт/вкладам/ОМС /Счетам операции, связанные с ведением предпринимательской деятельности.

4.3. Банк оставляет за собой право в любой момент по собственному усмотрению определять и изменять перечень банковских операций и функций, которые могут осуществляться Клиентом по его Счетам /вкладам в Банке, через Удаленные каналы обслуживания, а также устанавливать лимиты на суммы операций, осуществляемых через Удаленные каналы обслуживания.

4.4. Клиент уведомлен о том, что в отношении некоторых банковских операций, осуществляемых Клиентом по своим Счетам/вкладам в Банке, могут применяться ограничения, установленные законодательными и нормативными актами Российской Федерации, внутренними правилами и процедурами Банка и/или других банков, финансовых учреждений и/или платежных систем, через которые такие операции осуществляются.

4.5. Операции Переводов денежных средств со Счетов /вкладов Клиента на другие Счета/вклады, открытые на имя Клиента в Банке, а также в погашение кредитов, выданных Банком, предусматривающих дифференцированный способ погашения, через Удаленные каналы обслуживания осуществляются в

---

<sup>13</sup> Кредитные продукты, по которым доступна указанная возможность, определяются условиями кредитования Банка на момент подачи кредитной заявки.

соответствии с Порядком предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка)» (Приложение 2 к Условиям банковского обслуживания), Руководством по использованию «Мобильного банка» и «Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемыми на Официальном сайте Банка и Памяткой по безопасности (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания).

4.6. Операции снятия и внесения наличных денежных средств проводятся по Счету Карты: через устройства самообслуживания, Подразделения Банка, через другие финансовые учреждения и принадлежащие им банкоматы, принимающие к обслуживанию соответствующую банковскую Карту Клиента; по вкладам и Счетам Клиента: через Подразделения Банка.

4.7. Переводы денежных средств осуществляются со Счета Карты Клиента: через Подразделения Банка, Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», Услугу «Мобильный банк», Контактный Центр Банка; со Счета вклада, Счета: через Подразделения Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», Контактный Центр Банка, Устройства самообслуживания<sup>14</sup>.

4.8. Операции по ОМС проводятся через Подразделения Банка, а также в Удаленных каналах обслуживания (за исключением Контактного Центра Банка).

4.9. Операции по перечислению (списанию) денежных средств со Счетов/вкладов Клиента осуществляются исключительно на основании заявления, поручения и/или распоряжения Клиента, оформленного по установленной Банком форме, подписанного Клиентом собственноручно, либо составленного с использованием способов Идентификации и Аутентификации, определенных ДБО, если иное не установлено Договором на выпуск и обслуживание дебетовой карты ПАО Сбербанк. Клиент поручает Банку составлять и подписывать расчетные документы, необходимые для осуществления операций по перечислению денежных средств со Счета/вклада, на основании указанных документов.

Операция закрытия вклада/Счета<sup>15</sup> Клиента через Удаленные каналы обслуживания (за исключением Контактного Центра Банка) осуществляется на основании распоряжения Клиента на закрытие вклада/Счета, оформленного через Удаленные каналы обслуживания (за исключением Контактного Центра Банка) с применением средств Идентификации и Аутентификации Клиента, определенных ДБО. В распоряжении указывается информация о закрываемом вкладе/Счете, а также о Счете или вкладе Клиента для перечисления остатка денежных средств с закрываемого вклада/Счета (при их наличии). Распоряжение на закрытие вклада/Счета, протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента и совершение операции в системе, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента о закрытии вклада/Счета.

4.10. При проведении операций по Счетам/вкладам через Удаленные каналы обслуживания (устройства самообслуживания, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка) применяются Тарифы, действующие на момент обработки операции Банком. В случае проведения операции в валюте, отличной от валюты Счета, Банк производит конверсию суммы операции по курсу Банка, действующему на момент обработки операции Банком.

4.11. При поступлении на Счет/вклад в безналичном порядке либо путем внесения наличных денежных средств сумм в валюте, отличной от валюты Счета, Банк производит конверсию поступившей/внесенной суммы по курсу Банка, действующему на момент обработки Банком операции зачисления денежных средств.

4.12. Проведение операций с использованием Карты через устройства самообслуживания, предусмотренных настоящими Условиями банковского обслуживания, может быть ограничено в банкоматах других банков.

4.13. Операции с использованием Карты через Удаленные каналы обслуживания становятся доступны для их проведения Клиентом не позднее рабочего дня, следующего за днем заключения ДБО, либо за днем выдачи Клиенту Карты, в случае если Клиент получает ее после заключения ДБО.

4.14. Предоставление услуг, предусмотренных ДБО, осуществляется только в случае успешной

<sup>14</sup> За исключением номинальных счетов для зачисления социальных выплат.

<sup>15</sup> За исключением номинальных счетов для зачисления социальных выплат.

## Идентификации и Аутентификации Клиента.

4.15. При предоставлении услуг в рамках ДБО Идентификация Клиента Банком осуществляется:

- при проведении операции через Подразделения Банка - на основании предъявленной Клиентом Карты и/или на основании документа, удостоверяющего личность Клиента; Клиент считается идентифицированным в случае соответствия информации, нанесенной на Карту (магнитную полосу Карты, микропроцессор Карты, лицевую сторону Карты), и/или соответствия реквизитов документа, удостоверяющего личность, информации, содержащейся в Базе данных Банка;
- при проведении операций через Систему «Сбербанк Онлайн» - на основании введенного Логина (Идентификатора пользователя); Клиент считается идентифицированным в случае соответствия Логина (Идентификатора пользователя), введенного Клиентом в Систему «Сбербанк Онлайн», Логину (Идентификатору пользователя), содержащимся в Базе данных Банка;
- при проведении операций через Устройства самообслуживания Банка - на основании предъявленной Клиентом Карты; Клиент считается идентифицированным в случае соответствия информации, нанесенной на магнитную полосу Карты или микропроцессор Карты, информации, содержащейся в Базе данных Банка;
- в Контактном Центре Банка - на основании номера Карты/части номера Карты и/или по фамилии, имени, отчеству (при его наличии) Клиента (при обращении Клиента в Контактный Центр Банка), на основании номера мобильного телефона Клиента, подключенного к Услуге «Мобильный банк», и имени и отчества (при его наличии) Клиента (при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка); информация, полученная в результате Идентификации, должна соответствовать информации, содержащейся в Базе данных Банка;
- в «Мобильном банке» – на основании номера мобильного телефона, содержащегося в сообщении, полученном «Мобильным банком».

4.16. При предоставлении услуг в рамках ДБО Аутентификация Клиента Банком осуществляется:

- при проведении операции через Подразделения Банка - на основании ввода правильного ПИНа или кодов, сформированных на основании биометрических данных Держателя Карты, и/или на основании документа, удостоверяющего личность Клиента;
- при проведении операций через Систему «Сбербанк Онлайн» - на основании Постоянного пароля и/или Одноразовых паролей;
- при проведении операций через Устройства самообслуживания Банка - на основании ввода правильного ПИНа или кодов, сформированных на основании биометрических данных Держателя Карты;
- в Контактном Центре Банка – на основании правильной Контрольной информации Клиента, Кода клиента и/или ответов на вопросы о персональных данных Клиента, содержащихся в Базе данных Банка;
- в «Мобильном банке» – на основании номера мобильного телефона, содержащегося в сообщении, полученном «Мобильным банком».

4.17. Клиент соглашается с тем, что применяемые при совершении операций в рамках ДБО методы Идентификации и Аутентификации являются достаточными и надлежащим образом подтверждают права Банка на проведение операций и предоставление информации по Счетам, вкладам, ОМС Клиента.

4.18. Банк имеет право отказать в проведении операции или предоставлении информации по Счетам, вкладам, ОМС Клиента в случае если Клиент не Идентифицирован и не Аутентифицирован в порядке, предусмотренным Условиями банковского обслуживания, а также если сумма Расходного лимита по Карте или остатка по вкладу недостаточна для проведения операции и списания комиссий, предусмотренных Тарифами.

4.19. Документальным подтверждением факта совершения Клиентом операции является протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента и совершение операции в системе.

4.20. Банк имеет право требовать предъявления документа, удостоверяющего личность, в случаях,

установленных внутрибанковскими правилами, а также при возникновении сомнений в правомерности использования Карты.

4.21. Стороны признают, что способы и средства обеспечения информационной безопасности, используемые при подключении Клиента к услугам Банка, передаче Клиенту Средств доступа и при осуществлении обмена Электронными документами по Системам, указанным в Условиях банковского обслуживания и предназначенным для удаленного обслуживания Клиента, достаточны для защиты от несанкционированного доступа к персональным данным, к Счетам и операциям Клиента в этих Системах, а также подтверждения авторства и подлинности Электронных документов.

4.22. Клиент обязан обеспечить безопасное, исключаящее несанкционированное использование, хранение Средств доступа, предусмотренных Условиями банковского обслуживания, не передавать Средства доступа третьим лицам. В случае утраты Средств доступа, ПИНа или Карты, а также в случае возникновения риска незаконного использования Средств доступа или Карты, Клиент обязан немедленно уведомить об этом Банк через доступные каналы (Подразделение Банка, Контактный Центр Банка).

4.23. Клиент может оформить в Банке поручение на периодическое перечисление денежных средств со своих Счетов/вкладов. Банк исполняет данные поручения при наличии достаточных денежных средств на Счете (в пределах расходного лимита по Счету Карты), к которому оформлено поручение, с учетом срока действия оформленного поручения.

4.24. Банк не несет ответственности за ошибки Клиента или дублирование какого-либо из данных им поручений или распоряжений. В случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом денежных средств получателям Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

4.25. Поручения Клиента на Перевод денежных средств со Счетов/вкладов Клиента исполняются Банком не позднее следующего рабочего дня после даты оформления поручения, если иной срок исполнения не указан в поручении.

Зачисление денежных средств на Счета получателей при проведении операций вноса наличных, перевода между Счетами Клиента через Удаленные каналы обслуживания Банка осуществляется не позднее следующего рабочего дня за днем совершения операции.

4.26. Платежи и переводы, поступающие на имя Клиента из других кредитных организаций, зачисляются Банком на соответствующий Счет/вклад Клиента не позднее следующего рабочего дня после дня зачисления соответствующей суммы денежных средств на счет Банка, если иные сроки зачисления не предусмотрены договором о зачислении денежных средств на Счета/вклады физических лиц по реестрам от третьих лиц.

4.27. Платежи и переводы в иностранных валютах со Счетов/вкладов Клиента в Банке на Счета третьих лиц в других кредитных организациях (находящихся в Российской Федерации или за её пределами) осуществляются с учетом праздничных и нерабочих дней в Российской Федерации и в той стране, в которой происходит клиринг и/или зачисление денежных средств в соответствующей иностранной валюте.

4.28. Клиент уведомлен о том, что в случаях, установленных законодательными и нормативными актами, Банк обязан осуществлять списание денежных средств со Счетов/вкладов Клиента без каких-либо поручений или распоряжений Клиента.

4.29. Банк имеет право запрашивать у Клиента документы и иную информацию, необходимую для осуществления валютного контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации. Клиент обязан предоставлять Банку как агенту валютного контроля все необходимые документы и информацию об осуществлении операций по Счетам Клиента в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

4.30. Банк имеет право запрашивать у Клиента дополнительную информацию и документы об операциях с денежными средствами, а также информацию и документы, позволяющие установить выгодоприобретателей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.31. Банк имеет право не исполнять поручение Клиента в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов, не предоставления или предоставления Клиентом неполного комплекта документов, необходимых Банку, а также в случае противоречия операции

законодательству Российской Федерации, банковским правилам и условиям Договора.

4.32. Банк имеет право отказать в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции, по которой не предоставлены информация и документы по запросу Банка, предусмотренные Федеральным законом от 07.08.2001г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. Стороны несут ответственность за надлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями ДБО.

5.2. Банк не несет ответственности за сбои в работе почты, Интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и Отчетов по Счетам. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и Базы данных Банка, технические сбои в платежных Системах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, повлекших за собой невыполнение Банком Условий ДБО и/или договоров, заключаемых в рамках ДБО.

5.3. Банк не несет ответственности в случае если информация о Счетах Клиента, Карте, Контрольной информации Клиента, Логине (Идентификаторе пользователя), паролях Системы «Сбербанк Онлайн», Коде клиента или проведенных Клиентом операциях станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования.

5.4. Банк не несет ответственности в случае если информация о Карте, ПИНе, Контрольной информации Клиента, Логине (Идентификаторе пользователя), паролях Системы «Сбербанк Онлайн», Коде клиента станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования.

5.5. Банк не несет ответственности за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, и в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и ДБО процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами.

5.6. Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по ДБО в случае если исполнение таких обязательств становится невозможно или затруднено, или задерживается ввиду возникновения форс-мажорных обстоятельств, что включает без ограничений принятие, опубликование или изменение в толковании или применении каких-либо законодательных или нормативных актов, решений и т.п. государственными или муниципальными органами Российской Федерации или других государств, Банком России или центральными (национальными) банками других государств (в том числе ограничения по конвертации и переводу иностранных валют), в результате которых исполнение Банком своих обязательств становится незаконным или неправомерным, а также саботаж, пожары, наводнения, взрывы, стихийные бедствия, гражданские волнения, забастовки и любые выступления работников, восстания, беспорядки, войны или действия правительств или любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Банка ("Обстоятельства непреодолимой силы"). Если стороны не достигнут письменного соглашения об обратном, при наступлении Обстоятельств непреодолимой силы Банк вправе приостановить исполнение своих обязательств по ДБО, которые попадают под действие Обстоятельств непреодолимой силы до момента прекращения действия таких Обстоятельств непреодолимой силы.

5.7. Банк не несет ответственности за действительность условий договоров страхования и правил страхования, разработанных страховыми компаниями, а также за соответствие их условий требованиям законодательства Российской Федерации. Банк не выплачивает страховое возмещение по договорам страхования в случае наступления страхового случая.

5.8. Банк не несет ответственности в случаях невыполнения Клиентом условий ДБО.

5.9. Ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий или бездействия Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности перед Клиентом за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки или



ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

5.10. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые в Подразделениях Банка, через Устройства самообслуживания, Систему «Сбербанк Онлайн», Контактный Центр Банка посредством Услуги «Мобильный банк», с использованием предусмотренных Условиями банковского обслуживания средств его Идентификации и Аутентификации.

5.11. Клиент несет ответственность перед Банком за ущерб и расходы, понесенные Банком в результате нарушения Клиентом условий или положений ДБО или законодательных, или нормативных актов.

## **6. ИЗМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ, ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ И ЗАПИСЬ**

6.1. Клиент обязуется информировать Банк об изменении данных, указанных в Заявлении, в течение семи календарных дней с даты их изменения, а также предоставить в Банк документы, подтверждающие изменение фамилии, имени, отчества и паспортных данных.

6.2. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе осуществлять видеонаблюдение, если иное не предусмотрено правилами предоставления Банком определенных услуг, а также телефонную запись в своих помещениях и на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Клиента без его дополнительного уведомления. Видеозаписи и записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательств в процессуальных действиях.

## **7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

7.1. Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право направлять по адресу регистрации/адресу фактического проживания, рабочему адресу, адресу электронной почты либо по номерам телефонов, в том числе, по номерам телефонов сотовой связи, факсов, указанных Клиентом в Заявлении либо в иных документах, оформляемых в рамках Договора, сообщения информационного характера.

7.2. Если иное не предусмотрено условиями договоров предоставления отдельных финансовых услуг в рамках ДБО, Банк вправе информировать Клиента о наступлении сроков исполнения обязательств Клиента перед Банком по погашению задолженности, а также о возникновении просроченной задолженности по имеющимся перед Банком обязательствам следующими способами взаимодействия: телефонные переговоры, почтовые отправления, телеграфные сообщения, SMS-сообщения, Push-уведомления, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи и/или с использованием сети Интернет.

7.3. Клиент обязуется уплачивать комиссии и иные платы, установленные Банком за банковское обслуживание Клиента в соответствии с Тарифами.

7.4. Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право на хранение и обработку, в том числе, автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, в том числе, указанной в Заявлении Клиента и/или в иных документах, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», включая сбор, Систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Банку в связи с заключением ДБО для целей разработки Банком новых продуктов и услуг и информирования Клиента об этих продуктах и услугах.

Банк имеет право проверить достоверность представленных Клиентом персональных данных, в том числе, с использованием услуг других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров.

Клиент соглашается с тем, что при неисполнении или ненадлежащем исполнении Клиентом обязательств по Договору, Банк вправе передавать персональные данные Клиента, указанные в Заявлении на банковское обслуживание и полученные Банком в ходе исполнения обязательств по Договору юридическим лицам, действующим на основании агентских или иных договоров, заключенных ими с Банком с целью осуществления этими лицами действий, направленных на взыскание просроченной задолженности Клиента.

Согласие Клиента на обработку персональных данных действует в течение всего срока действия ДБО, а также в течение 5 лет с даты прекращения действия ДБО. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие пять лет при отсутствии сведений о его отзыве. Согласие на получения от Банка информационных и рекламных сообщений может быть отозвано Клиентом в любой момент путем передачи Банку подписанного Клиентом письменного заявления.

Клиент уполномочивает Банк:

7.4.1. использовать персональные данные Клиента в целях направления Клиенту предложений Банка, информационных и рекламных сообщений об услугах Банка, сведений о проводимых операциях по Счетам Клиента путем организации почтовых рассылок, рассылок SMS-сообщений, Push-уведомлений и рассылок по электронной почте в адрес Клиента, а также в целях предоставления Клиенту информации, связанной с исполнением ДБО, и выписок по Счетам путем направления SMS-сообщений и сообщений по электронной почте в адрес Клиента;

7.4.2. предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключено соглашение о конфиденциальности, в целях осуществления телефонной связи с Клиентом для передачи информационных и рекламных сообщений об услугах Банка;

7.4.3. предоставлять Партнеру Банка информацию о Клиенте для осуществления регистрации в программах по выпуску Карт, проводимых Банком и Партнерами Банка по выбранному Клиентом карточному продукту, необходимую для исполнения ДБО;

7.4.4. для целей хранения документов, содержащих персональные данные Клиента, а также для создания и хранения их электронных образов, предоставлять указанные документы специализированной компании, с которой у Банка заключен договор об оказании услуг и соглашение о конфиденциальности;

7.4.5. предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключено соглашение о конфиденциальности, в целях осуществления персонализации Карт, выпускаемых Клиенту Банком;

7.4.6. предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключен агентский договор и соглашение о конфиденциальности, в целях предоставления Клиенту кредитных отчетов с использованием Системы «Сбербанк Онлайн»;

7.4.7. предоставлять информацию о персональных данных Клиента страховым компаниям, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры на выполнение Банком функций страхового агента, в целях предоставления Клиенту услуг по заключению договоров страхования с использованием Удаленных каналов обслуживания;

7.4.8. в целях реализации дополнительных мер по противодействию мошенничеству предоставлять информацию об абонентском номере мобильного телефона Клиента операторам подвижной радиотелефонной связи (далее – операторы связи) и получать от операторов связи в отношении абонентского номера мобильного телефона Клиента информацию о следующих фактах<sup>16</sup>:

- о факте замены SIM-карты на Мобильном устройстве Клиента;
- о факте смены абонентского номера (MSISDN) Клиента;
- о факте прекращения использования абонентского номера (MSISDN) Клиента;
- о факте расторжения с оператором связи договора об оказании Клиенту услуг связи по инициативе Клиента;
- о факте расторжения с оператором связи договора об оказании услуг связи Клиенту по инициативе оператора связи;
- о факте наличия вредоносного программного обеспечения на Мобильном устройстве Клиента;
- о факте смены IMEI Мобильного устройства Клиента;
- о факте подключенной услуги переадресации вызова и сообщений к абонентскому номеру

---

<sup>16</sup> При условии технической реализации и наличии соответствующего договора с оператором подвижной радиотелефонной связи.

(MSISDN) Клиента.

Банк вправе информировать оператора связи о факте оформления Клиентом настоящего согласия в Банке;

7.4.9. передавать<sup>17</sup>, в т.ч. на территорию иностранных государств (трансграничная передача), информацию о сумме операции, дате и времени ее совершения, типе операции, коде валюты, статусе Авторизации для ее обработки организациям (ЭППЛ ДИСТРИБЬЮШН ИНТЕРНЭШНЛ, Google Ireland Limited, Самсунг Электроникс Ко., Лтд. и иным), являющимся владельцами программного обеспечения – мобильных приложений (Apple Pay, Android Pay, Samsung Pay и иных), обеспечивающих Держателям Карт возможность совершать операции по Счету Карты с использованием технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (NFC), и их аффилированным лицам, в целях:

- предоставления Держателям Карт в мобильном приложении информации о совершенных ими операциях по NFC-карте;
- обнаружения и устранения мошенничества;
- выполнения организациями – владельцами программного обеспечения (мобильных приложений) и их аффилированными лицами требований законодательства;
- создания отчетов об экономической эффективности мобильных приложений исключительно для использования внутри организаций – владельцев программного обеспечения (мобильных приложений) и их аффилированных лиц;
- рекламы мобильных приложений и иного их продвижения на рынке;
- усовершенствования мобильных приложений;
- проведения анализа распределения рекламных объявлений в мобильных приложениях;

7.4.10. передавать<sup>18</sup>, в т.ч. на территорию иностранных государств (трансграничная передача), информацию о персональных данных Держателя Карты (имени, адресе регистрации) компании Google Ireland Limited в целях выпуска NFC-карт, осуществляемого через Систему «Сбербанк Онлайн», и прохождения регистрации Держателя Карты в мобильном приложении Android Pay;

7.4.11. обрабатывать информацию об операциях Клиента, совершенных в рамках настоящего ДБО в целях направления Клиенту индивидуальных предложений/рекомендаций Банка с использованием Системы «Сбербанк Онлайн».

7.5. Стороны обязуются урегулировать споры и претензии, возникающие в связи с исполнением ДБО, путем переговоров.

7.6. В случае обнаружения Клиентом какой-либо спорной ситуации, связанной с его Счетами в Банке, Клиент должен незамедлительно уведомить об этом Банк путем подачи письменного заявления в Подразделение Банка.

7.7. Банк принимает все возможные меры по урегулированию возникшей спорной ситуации и письменно уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его заявления. Для урегулирования возникшей спорной ситуации Банк может пригласить Клиента на личную встречу с уполномоченным сотрудником Банка.

7.8. В случае если какое-либо из положений настоящего ДБО является или становится незаконным, недействительным или не пользующимся судебной защитой, это не затрагивает действительность остальных положений ДБО.

---

<sup>17</sup> Передача данных осуществляется только при условии выпуска NFC-карты в соответствии с разделом 7.19. Условий выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания).

<sup>18</sup> Передача данных осуществляется только при условии выпуска NFC-карты в соответствии с разделом 7.19. Условий выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания).

## 8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДБО, ЗАКРЫТИЕ СЧЕТОВ

8.1. Настоящий ДБО действует без ограничения срока.

8.2. Стороны признают, что действие ДБО прекращается в момент закрытия последнего Счета/вклада Клиента, открытого в рамках ДБО либо подпадающего под действие ДБО, а также при окончании использования услуг Банка, предусмотренных ДБО. При наличии у Клиента к моменту закрытия последнего Счета Клиента непогашенной задолженности перед Банком по ДБО, в том числе задолженности по овердрафту, а также задолженности по оплате комиссий Банка, действие ДБО прекращается после полного погашения такой задолженности.

8.3. Клиент вправе в любой момент расторгнуть настоящий ДБО, уведомив о данном намерении Банк путем подачи в Банк письменного заявления о расторжении ДБО по форме, установленной Банком.

8.4. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть ДБО при отсутствии у Клиента Счетов/вкладов/не использовании Клиентом услуг, открытых/предоставляемых в рамках ДБО, письменно уведомив Клиента о своем решении.

8.5. В случае получения Банком письменного Заявления о расторжении ДБО Клиента, Банк имеет право объявить недействительными и заблокировать все Карты, выпущенные Клиенту (включая дополнительные Карты), в этом случае Карты подлежат возврату Клиентом в Банк.

8.6. В случае получения Банком заявления о расторжении ДБО Клиента проведение операций через Систему «Сбербанк Онлайн» и «Мобильный банк» блокируется. Комиссии, ранее уплаченные Банку, не возвращаются и не учитываются в счет погашения задолженности перед Банком.

8.7. Расторжение ДБО является основанием для закрытия Счетов Карт Клиента.

8.8. Банк закрывает Счета/вклады Клиента в установленном порядке в соответствии с ДБО, законодательством Российской Федерации и банковскими правилами.

8.8.1. Закрытие Счетов Карт осуществляется в порядке, установленном «Условиями выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк» (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания).

8.8.2. Закрытие вкладов Клиента осуществляется в порядке, установленном «Условиями размещения вкладов в ПАО Сбербанк» и соответствующим договором о вкладе с учетом особенностей, указанных в п. 3.2.3.9.

8.8.3. Закрытие ОМС осуществляется в порядке, установленном «Условиями размещения драгоценных металлов в ПАО Сбербанк».

8.8.4. Закрытие «Сберегательного счета» осуществляется в порядке, установленном «Условиями открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк».

8.8.5. Закрытие номинального счета для зачисления социальных выплат осуществляется в порядке, установленном «Условиями открытия и совершения операций по номинальному счету для зачисления социальных выплат в ПАО Сбербанк».

8.9. При наличии на закрываемом Счете Карты денежных средств, заблокированных для исполнения распоряжений по Счету Карты, принятых Банком к исполнению до получения заявления на закрытие Счета Карты, Счет закрывается при условии их отмены Клиентом, а в случае невозможности отмены таких распоряжений, Счет закрывается после их исполнения Банком.

8.10. В случае получения Банком Заявления о закрытии Счета Карты, все Карты (в том числе, дополнительные Карты), выпущенные к закрываемому Счету, блокируются, объявляются недействительными и подлежат возврату Клиентом в Банк.

8.11. С момента закрытия Банковских счетов/вкладов Клиента отменяются длительные поручения Клиента к соответствующим Счетам/вкладам, Банк прекращает принимать к исполнению платежные поручения и иные распоряжения Клиента, и прекращает зачислять на Счета/вклады поступающие денежные суммы и возвращает их в адрес отправителя не позднее следующего за днем поступления средств рабочего дня.

8.12. Банк возвращает Клиенту остатки денежных средств на его Счетах/вкладах в Банке наличными денежными средствами либо на основании поручения Клиента средства перечисляются на другой

Счет/вклад.

8.13. Закрытие Счета Карты не влечет прекращения обязанности Клиента погасить перед Банком задолженность по Счету Карты, включая задолженность по оплате комиссий Банка.

8.14. Стороны признают, что в случае расторжения ДБО, отдельные договоры, соглашения и правила (условия) обслуживания, заключенные между Банком и Клиентом/ установленные Банком, регулирующие открытие и обслуживание отдельных видов Счетов, предоставление банковских услуг и продуктов, продолжают действовать как самостоятельные договоры, соглашения и правила (условия) обслуживания.

## **9. ПРИЛОЖЕНИЯ К УСЛОВИЯМ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Следующие Приложения являются неотъемлемой частью Условий банковского обслуживания:

9.1. Приложение 1 «Условия выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк»;

9.2. Приложение 2 «Порядок предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка)»;

9.3. Приложение 3 «Памятка по безопасности при использовании Удаленных каналов обслуживания Банка (устройств самообслуживания, услуги «Сбербанк Онлайн» (в том числе, мобильных приложений для смартфонов и планшетных устройств), «Мобильный банк», Контактный Центр Банка)».

9.4. Приложение 4 «Правила электронного взаимодействия».

9.5. Приложение 5 «Правила предоставления в аренду индивидуальных сейфов клиентам - физическим лицам в ПАО Сбербанк».

## УСЛОВИЯ ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЕБЕТОВОЙ КАРТЫ ПАО СБЕРБАНК

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Условия выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк (далее - **Условия**) в совокупности с Памяткой Держателя карт ПАО Сбербанк (далее - **Памятка Держателя**), Заявлением на получение карты установленной Банком формы, надлежащим образом заполненным и подписанным Клиентом/ Представителем<sup>19</sup> (далее - **Заявление**), Альбомом тарифов на услуги, предоставляемые ПАО Сбербанк физическим лицам (далее - **Тарифы**), являются заключенным между Клиентом и Банком Договором на выпуск и обслуживание дебетовой карты ПАО Сбербанк (далее - **Договор**).

Заявление может быть оформлено на бумажном носителе или в виде Электронного документа, в том числе через Систему «Сбербанк Онлайн»<sup>20</sup>.

Заявление на бумажном носителе подписывается собственноручной подписью Клиента/Представителя, Заявление в виде Электронного документа подписывается простой электронной подписью Клиента/Представителя, за исключением Системы «Сбербанк Онлайн».

В Системе «Сбербанк Онлайн» Заявление в виде Электронного документа формируется на основании заявки Клиента на получение Карты (далее – Заявка), подписанной Аналогом собственноручной подписи. Протокол проведения операции оформления Заявки Клиента в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректность проведенной Идентификации и Аутентификации Клиента, и Заявка Клиента являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента на открытие Счета и выдачу Карты, согласие с Условиями, Тарифами и Памяткой Держателя. В качестве подтверждения приема Заявки через Систему «Сбербанк Онлайн» либо отказа в приеме Заявки, Банк направляет Клиенту SMS-сообщение на номер мобильного телефона, подключенный к Услуге «Мобильный банк», и/или отображает информацию в Системе «Сбербанк Онлайн». Выполнение Клиентом действий по оформлению Карты в Системе «Сбербанк Онлайн» (оформление Заявки, подписанной Аналогом собственноручной подписи), SMS-сообщение и/или отображение информации в Системе «Сбербанк Онлайн» о приеме Заявки Банком являются подтверждением заключения Договора.

Договор является смешанным договором, включающим в себя условия об открытии и обслуживании Банковского счета, выпуске и порядке использования электронного средства платежа.

При подписании Клиентом Индивидуальных условий выпуска и обслуживания дебетовой карты с овердрафтом ПАО Сбербанк Договор также будет включать в себя условия о предоставлении Клиенту кредита в форме «овердрафт».

1.2. Клиент обязуется выполнять условия Договора, а также при наличии Дополнительных карт обеспечить выполнение условий Договора Держателями Дополнительных карт.

1.3. При необходимости изменения условий Договора Банк не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней уведомляет об этом Клиента через Подразделения Банка и/или Официальный сайт Банка.

1.4. Особенности выпуска и обслуживания отдельных видов карт определяются дополнительными условиями для отдельных видов карт, указанными в разделе 7 настоящих Условий. В случае противоречий между основными положениями Условий и особенностями выпуска и обслуживания отдельных видов карт, определенными разделом 7 Условий, последние имеют преимущественную силу.

---

<sup>19</sup> Заключение Договора Представителем возможно при условии, что между Банком и Клиентом ранее заключен Договор банковского обслуживания в Территориальном банке обращения Представителя. Заключение Договора Представителем не осуществляется по доверенности, удостоверенной начальником места лишения свободы, а также доверенности оформленной за пределами Российской Федерации.

<sup>20</sup> При наличии технической возможности.

## 2. ТЕРМИНЫ<sup>21</sup>

2.1. **Авторизация** – процедура получения от Банка разрешения, необходимого для совершения операции с использованием Карты/реквизитов Карты и порождающего обязательства Банка по исполнению распоряжений Держателя, составленных с использованием Карты/реквизитов Карты. После осуществления Авторизации Держатель не имеет права распоряжаться денежными средствами в пределах авторизованных сумм.

2.2. **Бесконтактная операция** – операция с использованием Карты, осуществляемая путем поднесения (прикладывания) Карты к устройству, поддерживающему бесконтактную технологию проведения операции.

2.3. **Блокировка Карты** – процедура установления Банком технического ограничения на совершение операций с использованием Карты, предусматривающая отказ Банка от предоставления Авторизации.

2.4. **Дата платежа** – дата, не позднее которой Клиент должен пополнить Счет Карты на сумму Обязательного платежа. Дата платежа рассчитывается с Даты отчета (не включая ее) плюс следующие 30 (тридцать) календарных дней. Если 30-ый день приходится на выходной/праздничный день, в Отчете будет указана дата первого рабочего дня, следующего за выходным/праздничным днем (в целях раздела 5 «Общие условия кредитования»).

2.5. **Дебетовая Карта** - электронное средство платежа, используемое Держателем Карты для совершения операций в пределах Расходного лимита.

2.6. **Дебетовая Карта с овердрафтом (Карта)** - электронное средство платежа, используемое для совершения Держателем Карты операций в пределах Расходного лимита, в том числе за счет кредитных средств (овердрафт), предоставленных Банком Клиенту при недостаточности или отсутствии на Счете Карты денежных средств, в соответствии с условиями Договора.

2.7. **Дополнительная карта** – Дебетовая карта/Дебетовая карта с овердрафтом<sup>22</sup>, выпущенные к одному Счету Карты Клиента на имя другого физического лица – держателя Дополнительной карты. Держателем Дополнительной карты является физическое лицо, которому на основании заявления Клиента (Держателя Основной карты), установленной Банком формы, выпущена Дополнительная карта с отнесением операций, совершаемых с использованием Дополнительной карты, на Счет Карты Клиента. В качестве Дополнительной карты могут быть выпущены только Карты вида и типа, соответствующие виду и типу Основной карты. Количество Дополнительных карт, выпускаемых к одному Счету Карты, не ограничено<sup>23</sup>. Срок действия Дополнительной карты устанавливается равным сроку действия Основной карты.

2.8. **Доступный лимит (Доступный лимит кредитных средств)** – сумма, в пределах которой Клиенту могут быть предоставлены кредитные средства Банка для совершения операций с использованием Карты/реквизитов Карты. Доступный лимит определяется как разница между Лимитом овердрафта и суммой Основного долга. Доступный лимит уменьшается при выдаче кредита при проведении расходных операций по Карте и увеличивается при погашении задолженности по ранее предоставленным кредитным средствам (в пределах Лимита овердрафта) (в целях раздела 5 «Общие условия кредитования»).

2.9. **Клиент – (Держатель Основной карты, заемщик)** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор, имеющее Счет Карты в Банке и являющееся Держателем Основной карты.

2.10. **Лимит овердрафта** – устанавливаемая Банком сумма, в пределах которой Клиенту могут быть предоставлены кредитные средства (единовременно или частями) для совершения операций с использованием Карты/реквизитов Карты (в целях раздела 5 «Общие условия кредитования»).

2.11. **Общая задолженность** – задолженность Клиента перед Банком, включающая в себя сумму Основного долга и начисленные проценты за пользование кредитом, рассчитанные в соответствии с

---

21 В Договоре также используются термины в значениях, указанных в ДБО, если иное значение такого термина не определено в настоящем разделе.

22 В случае подписания Клиентом Индивидуальных условий выпуска и обслуживания дебетовой карты с овердрафтом ПАО Сбербанк.

23 За исключением случаев, когда ограничение по количеству Дополнительных карт установлено иными договорами, на основании которых открываются Дополнительные карты.

Тарифами, с даты возникновения задолженности (не включая эту дату) по дату погашения задолженности (включительно).

Клиент имеет право досрочно погасить всю сумму Общей задолженности по Карте (в целях раздела 5 «Общие условия кредитования»).

**2.12. Обязательный платеж** – задолженность Клиента перед Банком, включающая в себя сумму Основного долга за Отчетный период и начисленные проценты за пользование кредитом, рассчитанные в соответствии с Тарифами, с даты возникновения задолженности (не включая эту дату) по дату погашения задолженности (включительно) (в целях раздела 5 «Общие условия кредитования»).

**2.13. Основная карта** – любая Дебетовая карта/ Дебетовая карта с овердрафтом, выпущенная на имя Клиента (владельца Счета Карты). Держателем Основной карты может быть только владелец Счета Карты, к которому выпускается Основная карта. К одному Счету Карты может быть выпущено не более 2 (двух) Основных карт. Каждая Основная карта имеет свой срок действия, указанный на лицевой стороне карты.

При совместном упоминании «**Основная карта**» и «**Дополнительная карта**» используется термин «**Карта**».

**2.14. Основной долг** – сумма задолженности по кредиту без учета процентов, начисленных за пользование кредитом (в целях раздела 5 «Общие условия кредитования»).

**2.15. Отчет по Карте (Отчет)** – ежемесячный отчет по Карте, предоставляемый Банком Клиенту, содержащий информацию о Доступном лимите кредитных средств, сумме Основного долга на дату Отчета, а также информацию обо всех операциях по Основным и Дополнительным картам, проведенных по Счету Карты за Отчетный период. Датой Отчета является день месяца, указанный на ПИН-конверте или на чеке регистрации ПИНа в строке «Дата отчета».

**2.16. Отчетный период** – период времени между датами формирования Отчета. Отчетный период начинается со дня, следующего за Датой формирования Отчета, и заканчивается датой формирования следующего Отчета (включительно).

**2.17. Партнер** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность в сферах торговли и услуг (магазин, гостиница, ресторан, театр, транспортное или другое предприятие торговли и услуг), предоставляющие заявленные скидки и/ или дополнительные услуги Держателям.

**2.18. Подразделение Банка по месту ведения Счета Карты** – любое Подразделение территориального банка ПАО Сбербанк, выпустившего Карту.

**2.19. Полная стоимость кредита** – выраженные в процентах годовых затраты Клиента по получению и обслуживанию кредита, рассчитываемые в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (в целях раздела 5 «Общие условия кредитования»).

**2.20. Поставщик услуг** — предприятие транспорта, предоставляющее услуги проезда на пассажирском транспорте общего пользования в своем регионе в соответствии с тарифами, утвержденными уполномоченным органом исполнительной власти данного региона, в рамках действующего законодательства Российской Федерации, и заключившее с Банком договор в целях размещения транспортного приложения на Карте.

**2.21. Представитель** — физическое лицо, представляющее интересы Клиента в силу полномочий, основанных на нотариальной или приравненной к ней доверенности.

**2.22. Просроченная задолженность по Карте** – сумма Общей задолженности, неоплаченная Клиентом в срок, указанный в Отчете по Карте (в целях раздела 5 «Общие условия кредитования»).

**2.23. Расходный лимит** – сумма денежных средств, доступных в определенный момент времени для совершения операций по Карте, включающая собственные средства Клиента и Доступный лимит кредитных средств<sup>24</sup>, за вычетом сумм ранее совершенных операций с использованием Карты, ее реквизитов или NFC-карты. Уменьшение Расходного лимита производится при совершении Держателем Карты операций по Счету Карты.

---

<sup>24</sup> В случае подписания Клиентом Индивидуальных условий выпуска и обслуживания дебетовой карты с овердрафтом ПАО Сбербанк.



2.24. **Техническая задолженность** – задолженность, образовавшаяся в результате совершения операции с использованием Карты, ее реквизитов или NFC-карты на сумму, превышающую Расходный лимит. Техническая задолженность может образоваться, например, в результате возникновения курсовой разницы, совершения операции без Авторизации, технического сбоя.

2.25. **ТСП** — торгово-сервисное предприятие.

### 3. БАНКОВСКАЯ КАРТА

3.1. Карта является собственностью Банка и выдается Держателю во временное пользование<sup>25</sup>.

3.2. Банк имеет право отказать без объяснения причин в выпуске, перевыпуске или выдаче Карты. Банк не выпускает Карты лицам, которые признаны банкротами, или в отношении которых ведется дело о банкротстве в соответствии с Федеральным законом от 26.10.2002 №127 «О несостоятельности (банкротстве).

3.3. Банк вправе не осуществлять выпуск, перевыпуск и выдачу Карт физическим лицам, чьи данные совпадают с данными лиц, включенных в перечень организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму, или данными лиц, в отношении которых межведомственным координационным органом, осуществляющим функции по противодействию финансированию терроризма, принято решение о замораживании (блокировании) денежных средств или иного имущества.

3.4. Карта может быть использована Держателем для оплаты товаров и услуг, получения/внесения наличных денежных средств на Счет Карты в кредитных организациях, через устройства самообслуживания, а также совершения иных операций в соответствии с Договором. Возможность оплаты товара/услуги, получения наличных денежных средств определяется наличием логотипа соответствующей платежной системы.

3.5. Получение наличных денежных средств со Счета Карты осуществляется с предъявлением Карты, за исключением случаев, когда Клиент/Представитель обращается в Подразделения Банка за получением наличных денежных средств в случаях утраты Карты Клиентом, захвата Карты устройством самообслуживания, блокировкой Карты по подозрению в Компрометации при совершении операции Клиентом, технической неисправностью Карты, истечением срока ее действия, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. По Дополнительным картам выдача наличных денежных средств осуществляется только при предъявлении Карты.

3.6. Клиент/ Представитель вправе обратиться в Подразделение Банка по месту ведения Счета Карты с целью выпуска Дополнительной карты такого же вида, что и Основная карта, с учетом особенностей выпуска и обслуживания отдельных видов Карт, указанных в разделе 7 Условий.

3.7. Комиссия за годовое обслуживание Карты взимается после осуществления Держателем Карты первой операции по Карте в соответствии с действующими на дату подачи заявления Тарифами и далее в дату подачи Заявления за каждый следующий год обслуживания в соответствии с действующими на этот момент Тарифами.

3.8. В случае прекращения выпуска/перевыпуска Карт соответствующего вида Банк оставляет за собой право при перевыпуске (очередном и досрочном) выпустить Держателю Карту иного вида<sup>26</sup>. В этом случае Банк информирует Держателя об изменении вида Карты способами и в сроки, установленные п.1.3. Условий.

3.9. Банк вправе перевыпускать Карты, ранее выпущенные без возможности совершения Бесконтактных операций, на Карты, поддерживающие совершение Бесконтактных операций.

3.10. Банк оставляет за собой право в любой момент по собственному усмотрению изменять набор операций и услуг, которые могут быть совершены или получены с использованием Карты, уведомив Держателя о таких изменениях способами и в сроки, установленные п.1.3. Условий. Проведение операций с использованием Карты, предусмотренных Договором, может быть ограничено в устройствах

<sup>25</sup> Карта ПРО100 Социальная, выдаваемая в рамках отдельных проектов, может являться собственностью партнера Банка по эмиссии Карты.

<sup>26</sup> При этом размер комиссии за годовое обслуживание Карты иного вида не будет превышать размера комиссии за годовое обслуживание, установленного для Карты, выпуск/перевыпуск которой Банком был прекращен.

самообслуживания других кредитных организаций.

3.11. Карта действует до последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне Карты, включительно. Запрещается использование Карты (ее реквизитов) с истекшим сроком действия. Банк не несет ответственности за несвоевременное получение Держателем Карты, выпущенной на новый срок действия.

3.12. Расчетные (расчетно-кассовые) документы, оформляемые при совершении операций по Карте, могут быть подписаны собственноручной подписью Держателя Карты либо Аналогом собственноручной подписи Держателя (ПИН, Одноразового пароля, Биометрического метода аутентификации), либо составлены с использованием реквизитов Карты (номера Карты). Расчетно-кассовые документы, подписанные или составленные указанными выше способами, являются надлежащим подтверждением того, что распоряжение на проведение операции по Счету Карты составлено и подписано Держателем.

Порядок оформления расчетных (расчетно—кассовых) документов при совершении операций с использованием NFC-карты, определен в разделе 7 Условий.

3.13. Держатель обязуется сохранять все документы по операциям с Картой в течение 6-ти (шести) месяцев с даты совершения операции и предоставлять их в Банк по первому требованию в указанные Банком сроки для подтверждения правомерности совершения операции по Карте (Картам) или для урегулирования спорных ситуаций.

3.14. Держатель обязуется:

- не сообщать ПИН, Контрольную информацию, Код клиента, Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный/Одноразовый пароли, пароль Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты, не передавать Карту (ее реквизиты), Мобильное устройство, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты, для совершения операций третьими лицами, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения Карты, Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты;
- нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН, Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного/ Одноразовых паролей, кодов, сформированных на основании биометрических данных Держателя Карты и/или при введении пароля Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты;
- не совершать операции с использованием реквизитов Карты после ее сдачи в Банк или после истечения срока ее действия, а также Карты, заявленной как утраченная;
- не позднее рабочего дня, следующего за днем возбуждения производства по делу о банкротстве в соответствии с Федеральным законом от 26.10.2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» письменно уведомить об этом Банк по месту ведения Счета Карты.

3.15. Если информация о ПИН и реквизитах Карты стала доступной третьим лицам, а также в случае возникновения риска несанкционированного использования Карты, реквизитов Карты, ПИН Держатель должен немедленно сообщить об этом в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя. Для дальнейшего использования Карты необходимо перевыпустить Карту в соответствии с п. 3.24.

3.16. В случае утраты Карты, Держатель должен немедленно выполнить одно из следующих действий, необходимых для Блокировки Карты:

- Сообщить об утрате Карты в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя, и следовать полученным инструкциям. Уведомление Держателя считается полученным в момент завершения телефонного разговора с оператором Контактного Центра Банка, в ходе которого Держатель предоставил всю необходимую информацию для выполнения Блокировки Карты.
- Обратиться лично в Подразделение Банка.
- Если Карта подключена к Услуге «Мобильный банк» – выполнить действия, необходимые для Блокировки Карты в соответствии с Руководством по использованию «Мобильного банка».
- При наличии доступа в Систему «Сбербанк Онлайн» выполнить действия, необходимые для Блокировки Карты в соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн».

3.17. Клиент несет ответственность за все операции с Картой (реквизитами Карты), совершенные до

момента получения Банком уведомления об утрате Карты в соответствии с п.3.16 Условий.

3.18. Банк несет ответственность по операциям с Картой (реквизитами Карты), совершенным после получения от Держателя уведомления об утрате Карты в соответствии с п.3.16 Условий.

3.19. В случае совершения операции с использованием Карты (реквизитов Карты) без согласия Держателя, Держатель должен произвести следующие действия:

3.19.1. Сообщить о несанкционированной операции в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя в наиболее ранний из следующих сроков:

- не позднее дня, следующего за днем получения от Банка SMS-сообщения/Push-уведомления о совершении операции;
- не позднее 8-го календарного дня с даты Отчета, содержащего несанкционированную Держателем операцию.

3.19.2. После уведомления Банка о совершении несанкционированной операции по телефону, подать письменное заявление о претензии, но не позднее сроков, указанных в п.6.8 Условий.

3.20. Банк имеет право осуществить Блокировку Карты после получения от Держателя информации о совершении операции с использованием Карты (реквизитов Карты) без согласия Держателя в соответствии с п.3.19 Условий.

3.21. Банк несет ответственность по операции с Картой (реквизитами Карты), в том числе совершенной до момента направления Держателем уведомления в соответствии с п.3.16 Условий, если Держатель уведомил Банк о том, что операция проведена без его согласия в соответствии с п.3.19 Условий, за исключением случаев, когда Держатель нарушил Условия и/или требования Памятки Держателя, что повлекло совершение операции без согласия Держателя.

3.22. Банк имеет право приостановить проведение операций с использованием Карты или ее реквизитов для проверки их правомерности.

3.23. При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченная, Держатель незамедлительно должен информировать об этом Банк и вернуть Kartu в Банк.

3.24. Карта может быть перевыпущена до истечения ее срока действия (досрочный перевыпуск) на основании заявления, оформленного:

- Держателем Основной карты в подразделении Банка, через Контактный Центр Банка и Систему «Сбербанк Онлайн»<sup>27</sup>.
- Представителем в Подразделении Банка по месту ведения Счета Карты.

Комиссия за досрочный перевыпуск Карты списывается со Счета Карты в соответствии с Тарифами. В случае если до окончания срока действия досрочно перевыпускаемой Карты осталось менее 3 (трех) месяцев, Банк вправе перевыпустить Kartu на новый срок действия.

3.25. Держатель Основной карты должен вернуть Kartu в Банк (Основные и Дополнительные карты (при наличии)):

- при подаче заявления на перевыпуск Карты (Основной или Дополнительной) до истечения ее срока действия (за исключением случая утраты Карты);
- по требованию Банка не позднее пяти рабочих дней с даты получения уведомления от Банка о возврате Карты.

3.26. Банк вправе осуществить очередной перевыпуск Карты в случае, если Держатель Основной карты/ Представитель не уведомил Банк за 60 (шестьдесят) календарных дней до истечения срока действия Карты об отказе от ее использования в соответствии с п.3.28 Условий. При отказе Держателя от получения перевыпущенной Карты, комиссии и платы, предусмотренные Тарифами и уплаченные Банку, не возвращаются.

3.27. Банк имеет право не перевыпускать Kartu по истечении срока ее действия при одновременном выполнении следующих условий:

---

<sup>27</sup> При наличии технической возможности.

- отсутствие операций с использованием Карты в течение 3 (трех) месяцев подряд за последние 6 (шесть) месяцев, предшествующие перевыпуску Карты;
- Расходный лимит по Карте в размере собственных средств Клиента на дату перевыпуска составляет менее 500 (пятисот) рублей.

3.28. При отказе от дальнейшего использования Карты Клиент обязан подать письменное заявление в Подразделение Банка по месту ведения Счета Карты, вернуть Карту и Дополнительные карты (при наличии), погасить суммы Общей задолженности по Карте на дату погашения, Технической задолженности и комиссий и плат, предусмотренных Тарифами (при наличии таких задолженностей).

3.29. Для осуществления контроля за расходованием средств по Карте (в т.ч. Дополнительным картам) Держатель Основной карты может подать в Банк в соответствии с Памяткой Держателя заявление на установление следующих лимитов и ограничений:

- лимит на получение наличных денежных средств по Карте (Картам) в течение месяца;
- лимит на совершение операций в торговой/сервисной сети по Карте (Картам) в течение месяца;
- общий лимит на совершение операций по Карте (Картам) в течение месяца;
- ограничений по странам, в которых разрешены операции по Карте.

3.30. Банк имеет право устанавливать лимиты на проведение операций по Карте с уведомлением Держателя Основной карты в Отчете, путем размещения информации в Подразделениях Банка и Официальном сайте Банка.

3.31. Банк имеет право при нарушении Клиентом настоящего Договора, или при возникновении ситуации, которая может повлечь за собой ущерб для Банка или Клиента, либо нарушение действующего законодательства Российской Федерации:

- осуществить Блокировку Карты, а также принимать меры для ее изъятия;
- приостановить или прекратить проведение расходных операций по Карте (с сохранением возможности проведения операций пополнения Счета Карты).

3.32. Банк имеет право осуществить блокировку Карты, если у Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

3.33. При проведении Авторизации в момент совершения операции Банк уменьшает Расходный лимит по Карте на сумму операции (в т.ч. на сумму взимаемой платы). При не поступлении платежных документов по операции в течение 20 (двадцать) дней с даты Авторизации Банк восстанавливает Расходный лимит на сумму операции (в т.ч. на сумму взимаемой платы).

3.34. Расходный лимит по Карте при проведении операций зачисления денежных средств через Удаленные каналы обслуживания увеличивается не позднее календарного дня, следующего за днем совершения операции. Зачисление суммы данной операции на Счет Карты, а также погашение суммы овердрафта по Счету Карты (при наличии) осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения операции.

3.35. В случаях, установленных законодательством Российской Федерации, Банк вправе потребовать досрочной оплаты оставшейся суммы Основного долга вместе с причитающимися процентами за пользование кредитом<sup>28</sup>, суммы Технической задолженности, комиссий, предусмотренных Тарифами, и возврата Основных и Дополнительных карт, выпущенных к Счету, направив Клиенту письменное уведомление посредством почтовой связи по адресу регистрации/адресу фактического проживания, указанному Клиентом в Заявлении.

3.36. Банк имеет право требовать у Держателя предъявления документа, удостоверяющего личность, в случаях, установленных внутрибанковскими правилами, а также при возникновении сомнений в правомерности использования Карты.

#### **4. СЧЕТ КАРТЫ**

<sup>28</sup> В случае подписания Клиентом Индивидуальных условий выпуска и обслуживания дебетовой карты с овердрафтом ПАО Сбербанк.

4.1. Для отражения операций, совершаемых с использованием Карты, реквизитов Карты, NFC-карты в соответствии с Договором, Банк открывает Клиенту Счет Карты, в валюте, выбранной Клиентом/Представителем.

4.2. На остаток денежных средств по Счету Карты проценты не начисляются, за исключением Счетов Карт Сбербанк – Maestro «Социальная» и МИР «Социальная», на которые производится зачисление пенсий и иных социальных выплат, выплачиваемых Пенсионным фондом Российской Федерации или Министерством обороны Российской Федерации.

На Счета Карт Сбербанк – Maestro «Социальная» и МИР «Социальная», на которые производится зачисление пенсий и иных социальных выплат, выплачиваемых Пенсионным фондом Российской Федерации или Министерством обороны Российской Федерации, Банк начисляет проценты в размере 3,5% годовых на остаток денежных средств на Счете Карты<sup>29</sup>.

Проценты на сумму денежных средств, находящихся на Счетах Карт Сбербанк – Maestro «Социальная» и МИР «Социальная» начисляются исходя из календарного количества дней в году со дня, следующего за днем поступления денежных средств на Счета Карт Сбербанк – Maestro «Социальная» и МИР «Социальная».

Выплата процентов осуществляется по истечении каждого 3 (трехмесячного) периода, определяемого с даты открытия Счета Карты Сбербанк – Maestro «Социальная» и МИР «Социальная».

Банк имеет право изменять процентную ставку и условия начисления процентов, уведомив Держателя о таких изменениях способами и в сроки, установленные п.1.3. Условий.

4.3. При поступлении денежных средств на Счет Карты в безналичном порядке либо путем внесения наличных денежных средств сумм в валюте, отличной от валюты Счета Карты, Банк производит конверсию поступившей/внесенной суммы по курсу Банка, действующему на момент ее зачисления на Счет Карты.

4.4. При совершении операций по Карте в валюте, отличной от валюты Счета Карты:

4.4.1. конверсия суммы операции по Карте в валюту Счета Карты осуществляется по курсу Банка, действующему на момент обработки операции Банком, и в соответствии с условиями обработки финансовых операций, предусмотренных Тарифами, за исключением операций, указанных в п.4.4.2. Курс конверсии, действующий на момент обработки операции Банком, может не совпадать с курсом, действовавшим при ее совершении. Возникшая вследствие этого курсовая разница не может быть предметом претензии со стороны Клиента;

4.4.2. конверсия по операциям приема/выдачи наличных денежных средств в Подразделениях Банка и банкоматах Банка, а также по операциям Перевода денежных средств в Удаленных каналах обслуживания Банка на Банковские счета физических лиц, открытые в Банке, производится по курсу Банка, действующему на момент проведения операции по Карте.

4.5. Клиент обязан контролировать достаточность средств на Счете Карты, необходимых для списания Банком комиссий за проведение операций по Счету Карты, предусмотренных Тарифами.

4.6. Банк имеет право списывать со Счета Карты на основании заранее данного акцепта следующие суммы:

- суммы операций, ранее зачисленные Банком по заявлениям о спорных операциях, признанным Банком в ходе расследования необоснованными (с учетом процентов за пользование кредитными средствами с даты отражения операции по Счету Карты);
- суммы, ошибочно зачисленные Банком на Счет Карты;
- комиссии за обслуживание Карты, предусмотренные Тарифами;
- суммы, зачисленные на счет Клиента в результате совершения им или третьими лицами неправомерных действий, повлекших возмещение Банком денежных средств на основании

---

<sup>29</sup> При возникновении налогооблагаемого дохода Банк исчисляет, удерживает и перечисляет со Счета Карты в бюджет суммы налога на доходы физических лиц, подлежащего удержанию в соответствии с действующим налоговым законодательством Российской Федерации.

заявлений Клиентов, пострадавших от указанных действий;

– суммы платы за обслуживание пакета услуг. Условия и порядок списания платы за обслуживание пакета услуг определены в «Условиях обслуживания пакета услуг», которые опубликованы на Официальном сайте Банка и/или размещены в Подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание пакетов услуг.

4.7. Банк имеет право списывать со Счета карты и возратить органу, осуществляющему пенсионное/ социальное обеспечение, суммы пенсий, иных социальных выплат и пособий, излишне перечисленных после наступления обстоятельств, повлекших прекращение их выплаты.

4.8. При поступлении на Счет Карты денежных средств Расходный лимит по Карте увеличивается на сумму собственных средств Клиента при отсутствии задолженности по Счету Карты, предусмотренной Договором и Тарифами.

4.9. Держатель Карты обязан совершать операции по Карте в пределах Расходного лимита.

4.10. Банк имеет право не зачислять на Счет Карты, поступившие денежные средства и возратить их отправителю платежа в случаях, когда зачисление на Счет невозможно из-за недостаточности, неточности или противоречивости реквизитов расчетного документа, либо несоответствия операции действующему законодательству Российской Федерации или банковским правилам.

4.11. В случае если сумма задолженности по Счету Карты превышает Лимит овердрафта, Банк имеет право уменьшать на сумму превышения Расходный лимит по другим Картам Клиента в Банке, Счета которых открыты в той же валюте, до погашения Клиентом данной задолженности.

4.12. В случае превышения Лимитов овердрафта / кредита по Счетам других Карт Клиента, по которым предусмотрен овердрафт / кредит, либо в случае возникновения задолженности по Счетам других Карт Клиента, по которым овердрафт не предусмотрен, Банк имеет право уменьшать на сумму превышения Расходный лимит по Карте (при совпадении валюты Счетов) до погашения Клиентом задолженности.

4.13. Банк имеет право вносить исправления в ошибочные записи по операциям по Счетам Карт (в Отчеты по Карте), в том числе, требующие списания средств со Счетов Карт, без дополнительного согласования с Клиентом; вносить изменения в записи по операциям по Счетам Карт (в Отчеты по Картам) в случае сбоя в работе базы данных, а также производить все необходимые действия для восстановления совершенных Клиентом операций.

4.14. Банк вправе до наступления Безотзывности перевода отменить распоряжение Клиента на Перевод денежных средств со Счета Карты и восстановить Расходный лимит на основании устного и/или письменного заявления Клиента, оформленного в соответствии с требованиями Банка. Клиент осознает, что Банк с целью отмены распоряжения вправе провести необходимые расследования по факту неполучения Клиентом товара/услуги на момент подачи заявления в Банк. В случае если Клиент получит товар/услугу после отмены Банком распоряжения и восстановления Расходного лимита, он обязан сразу же информировать об этом Банк в письменном виде.

4.15. Банк вправе полностью или частично приостановить операции по Счету Карты, а также отказать в совершении операций, за исключением операций по зачислению денежных средств, в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, в том числе, если у Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

## **5. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ КРЕДИТОВАНИЯ<sup>30</sup>**

5.1. Банк предоставляет Клиенту кредитные средства для совершения операций по Карте в пределах Лимита овердрафта при отсутствии или недостаточности собственных средств Клиента на Счете в соответствии с Индивидуальными условиями.

5.2. Датой выдачи кредита является дата отражения операции по Счету Карты.

5.3. Проценты начисляются на сумму Основного долга с даты отражения операции по Счету Карты (не включая эту дату) до даты погашения задолженности (включительно). При исчислении процентов за

---

<sup>30</sup> В случае подписания Клиентом Индивидуальных условий выпуска и обслуживания дебетовой карты с овердрафтом ПАО Сбербанк.

пользование кредитными средствами в расчет принимается фактическое количество календарных дней в платежном периоде, в году – действительное число календарных дней. В случае несвоевременного погашения Обязательного платежа на сумму непоплаченного в срок Основного долга начисляются проценты, предусмотренные Тарифами за несвоевременное погашение овердрафта по Счету Карты.

5.4. Клиент осуществляет полное погашение Обязательного платежа, рассчитанного на дату погашения задолженности, не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты Отчета.

5.5. Ежемесячно до наступления Даты платежа Клиент обязан пополнить Счет Карты на сумму Обязательного платежа для погашения задолженности. Дату и способ пополнения Счета Карты Клиент определяет самостоятельно. Погашение задолженности по Карте производится путем пополнения Счета Карты способами, указанными в п. 5.6 Условий, с учетом следующих сроков зачисления денежных средств на Счет:

- при проведении операции пополнения Счета с использованием Карты – не позднее следующего рабочего дня с даты проведения операции;
- при безналичном перечислении на Счет (без использования Карты) – не позднее следующего рабочего дня от даты поступления средств на корреспондентский счет Банка.

5.6. Погашение задолженности по Карте производится путем пополнения Счета Карты одним из следующих способов с учетом порядка, установленного в Памятке Держателя:

5.6.1. путем проведения операции «перевод с Карты на Карту»:

- через Устройства самообслуживания Банка;
- с использованием Услуги «Мобильный банк»;
- с использованием Системы «Сбербанк Онлайн»;
- через операционно-кассового работника в любом Подразделении Банка;

5.6.2. наличными денежными средствами с использованием Карты/реквизитов Карты:

- через Устройства самообслуживания Банка с модулем приема наличных денежных средств;
- через операционно-кассового работника в любом Подразделении Банка;

5.6.3. банковским переводом на Счет Карты.

5.7. Датой погашения задолженности по кредиту является дата зачисления средств на Счет Карты. Денежные средства, поступающие на Счет Карты в счет погашения задолженности Клиента, направляются вне зависимости от назначения платежа, указанного в платежном документе, в следующей очередности:

- на уплату просроченных процентов;
- на уплату просроченной суммы Основного долга;
- на уплату срочных процентов за пользование кредитом;
- на уплату суммы Основного долга;
- на возмещение судебных и иных расходов Банка по принудительному взысканию Общей задолженности.

5.8. Клиент обязан досрочно погасить по требованию Банка оставшуюся сумму Основного долга вместе с причитающимися процентами за пользование кредитом, указанную в соответствующем письменном уведомлении, направленном посредством почтовой связи по адресу регистрации/адресу фактического проживания, указанному Клиентом в Заявлении, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом Договора.

5.9. Если иное не предусмотрено Индивидуальными условиями выпуска и обслуживания дебетовой карты с овердрафтом ПАО Сбербанк, обмен информацией между Клиентом и Банком может осуществляться любым из следующих способов: посредством телефонной, факсимильной, почтовой связи, посредством личной явки Клиента в Подразделение Банка, а также посредством Удаленных каналов обслуживания, используемых Банком.

В случае обмена информацией между Банком и Клиентом посредством почтовой связи такая информация должна быть направлена по адресу регистрации/адресу фактического проживания сторон, указанному (-ым) в Договоре.

Уведомление/сообщение будет считаться направленным надлежащим образом, если оно доставлено по адресу регистрации/адресу фактического проживания сторон, указанному (-ым) в Договоре.

Банк может направлять Клиенту информацию посредством электронной почты, SMS-сообщений и Push-уведомлений.

5.10. Банк имеет право ограничивать перечень операций, совершаемых за счет Лимита овердрафта.

5.11. Клиент отвечает по своим обязательствам перед Банком всем своим имуществом (за исключением имущества, на которое в соответствии с законом не может быть обращено взыскание) в пределах Общей задолженности и расходов, связанных с ее принудительным взысканием.

5.12. При возникновении у Держателя Карты налогооблагаемого дохода в виде экономии на расходах по возврату Общей задолженности в связи с ненадлежащим исполнением обязательств по Договору он подлежит обложению налогом на доходы физических лиц в порядке, установленном действующим налоговым законодательством Российской Федерации. Банк обязан исчислить, удержать и уплатить в бюджет сумму налога на доходы физических лиц, исчисленную с дохода, полученного Клиентом. При невозможности в течение налогового периода удержать исчисленную сумму налога Банк обязан в срок, установленный действующим налоговым законодательством, письменно сообщить Клиенту и налоговому органу по месту своего учета о невозможности удержать налог, о суммах дохода, с которого не удержан налог, и сумме неуплаченного налога. Клиент обязан в сроки, установленные действующим налоговым законодательством, самостоятельно предоставить в налоговый орган по месту своего учета (жительства) налоговую декларацию о полученном доходе и уплатить налог на доходы физических лиц, рассчитанный с сумм полученного дохода.

5.13. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Клиентом обязательств по оплате обязательных платежей и наличии Просроченной задолженности по Карте Банк имеет право без уведомления Клиента:

- поручать третьим лицам на основании агентских или иных договоров, заключенных Банком с третьими лицами, осуществлять действия, направленные на погашение Держателем Просроченной задолженности по Карте;
- предоставлять третьим лицам в соответствии с условиями агентских или иных договоров информацию и документы, подтверждающие права Банка по Договору, в том числе о предоставленном Клиенту лимите кредита по Карте, размере задолженности Клиента по Карте, условиях Договора, а также информацию о Клиенте, в том числе содержащую его персональные данные.

## **6. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ОПЕРАЦИЯХ, СОВЕРШЕННЫХ ПО СЧЕТУ**

6.1. Информирование Клиента об операциях, совершенных с использованием Карты, производится путем предоставления Банком Клиенту Отчета в Подразделении по месту ведения Счета. Дополнительно информирование о совершенных операциях осуществляется Банком в порядке, указанном Клиентом в Заявлении:

- путем направления Отчета на указанный Клиентом электронный адрес;
- путем получения Отчета в Системе «Сбербанк Онлайн».

6.2. Банк осуществляет отправку SMS-сообщения/Push-уведомления по каждой совершенной операции для Клиентов, которые подключены к полному пакету Услуги «Мобильный банк».

6.3. Клиент обязуется предпринимать все от него зависящее в целях получения информации об операциях, направляемой Банком в соответствии с п.п. 6.1 и 6.2 Условий, и соглашается с тем, что указанная информация в любом случае считается полученной им в наиболее ранний по времени срок в зависимости от способа информирования:

- с даты получения Клиентом Отчета, но не позднее 7-го календарного дня с даты Отчета;
- с даты получения Клиентом SMS-сообщения/Push-уведомления Банка, но не позднее 3-х часов с момента отправки SMS-сообщения/Push-уведомления Банком (по данным информационной системы Банка).



6.4. Клиент может обратиться в Подразделение Банка по месту ведения Счета для изменения способа предоставления Отчета в течение срока действия Карты.

6.5. Банк не несет ответственности за искажение Отчета или несанкционированный доступ к нему при передаче по сети Интернет на указанный Клиентом электронный адрес, а также за несвоевременное получение Клиентом Отчета. В случае неполучения Отчета, направленного по сети Интернет, Клиент должен обратиться в Банк. Если Клиент уклоняется от получения Отчета, Банк считает, что Клиент был надлежащим образом проинформирован об операциях по Счету.

6.6. Обязанность Банка по информированию Клиента о совершенных операциях считается исполненной при направлении уведомления о совершенных операциях в соответствии с п.6.1 и/или п.6.2 Условий согласованным с Клиентом способом.

6.7. Клиент вправе обратиться в Банк для получения Отчета за любой период времени, но не более чем за последние 12 месяцев.

6.8. Клиент имеет право подать в Банк письменное обращение по спорной операции (претензию) в течение 30 календарных дней с даты Отчета либо в течение 60 календарных дней с даты совершения операции. Неполучение Банком от Клиента претензии в указанный срок означает согласие Клиента с операциями.

6.9. Банк не несет финансовую ответственность по операции с Картой, оспоренной Клиентом, в случае если Клиент не уведомил Банк о несанкционированной им операции в сроки, установленные п.3.15 Условий.

6.10. Банк рассматривает заявление о спорной операции, а также информирует Клиента о результатах рассмотрения заявления по требованию Клиента в течение 30 календарных дней со дня получения заявления, а также в течение 60 календарных дней со дня получения заявления при использовании Карты для трансграничного Перевода денежных средств.

6.11. Возмещение денежных средств по спорным операциям осуществляется Банком по результатам рассмотрения претензии Клиента.

## **7. ОСОБЕННОСТИ ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ КАРТ ПАО СБЕРБАНК**

### **7.1. Карта Сбербанк-Maestro «Momentum»/Сбербанк-Visa Electron «Momentum»**

7.1.1. Карта не персонализируется (на нее не наносится информация об имени и фамилии Держателя Карты).

7.1.2. Выдача/прием наличных денежных средств с использованием карт СБЕРБАНК-Maestro «Momentum» производится исключительно в пунктах выдачи наличных денежных средств Банка и банкоматах Банка в валюте Российской Федерации.

Выдача/прием наличных денежных средств в пунктах выдачи наличных и банкоматах сторонних банков не предусмотрена.

### **7.2. Карта Сбербанк – Maestro «Социальная»**

7.2.1. Выдача наличных возможна:

- в банкоматах ПАО Сбербанк и дочерних банков ПАО Сбербанк;
- в подразделениях ПАО Сбербанка.

Прием наличных предусмотрен:

- в устройствах самообслуживания ПАО Сбербанк;
- в подразделениях ПАО Сбербанк.

7.2.2. Клиент должен передать реквизиты открытого Счета Карты в организацию, осуществляющую выплату пенсии Клиенту.

### **7.3. Карта Сбербанк – Maestro «Студенческая»**

7.3.1. Карта принимается к обслуживанию в торговых и сервисных точках, обозначенных торговой

маркой MAESTRO как на территории Российской Федерации, так и за рубежом.

Выдача наличных денежных средств с использованием Карт СБЕРБАНК-MAESTRO «Студенческая» производится только в валюте Российской Федерации.

#### **7.4. Карта Visa «Подари жизнь»**

7.4.1. Клиент поручает Банку ежемесячно производить расчет суммы добровольных пожертвований в пользу Фонда «Подари жизнь» в соответствии с «Правилами расчета добровольных денежных пожертвований в пользу Фонда «Подари жизнь» со счетов карт ПАО Сбербанк Visa «Подари жизнь»», размещаемыми Банком в Подразделениях Банка и/или на Официальном сайте Банка, списание рассчитанной суммы денежных средств со счета Карты Visa «Подари жизнь», выпущенной на имя Держателя, и перечисление списанной суммы в качестве благотворительного пожертвования на счет Фонда «Подари жизнь».

7.4.2. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе вносить изменения в «Правила расчета добровольных денежных пожертвований в пользу Фонда «Подари жизнь» со счетов карт ПАО Сбербанк Visa «Подари жизнь»» с предварительным уведомлением не менее чем за 30 календарных дней в Отчете, и/или путем размещения информации об изменениях в Подразделениях Банка, и/или Официальный сайт Банка.

#### **7.5. Карта ПРО100 «Стандарт»**

7.5.1. Карта принимается к обслуживанию только на территории Российской Федерации.

7.5.2. Карта может выпускаться персонализированной либо неперсонализированной.

7.5.3. Держатель Карты при наличии технической возможности имеет право дополнительно к применению в качестве Аналога собственноручной подписи ПИНа установить и использовать при проведении операций по Карте Биометрический метод аутентификации Держателя Карты (на основании отпечатка пальца).

7.5.4. Операции по Карте проводятся с обязательным вводом ПИНа или с использованием Биометрического метода аутентификации Держателя Карты. Биометрический метод аутентификации Держателя Карты может применяться только в устройствах, оборудованных биометрическим считывателем.

7.5.5. Держатель Карты при наличии технической возможности в Подразделении Банка или через Устройства самообслуживания Банка может установить по Карте лимит на проведение операций в автономном режиме (предавторизованный Клиентом лимит) в пределах ограничения, определенного Банком. Данный лимит используется (расходуется) при проведении операций по Карте с использованием микропроцессора в автономном режиме (без обращения к базе данных банка-эмитента) на предприятиях торговли/услуг. Лимит автоматически возобновляется по мере расходования.

Сумма, установленная по Карте для проведения операций в автономном режиме, недоступна для проведения следующих операций по Карте:

- операции по Карте с использованием магнитной полосы;
- операции через Мобильный банк;
- операции через Систему «Сбербанк Онлайн»;
- операции списания со Счета Карты на основании поручения на периодическое перечисление денежных средств со Счета Карты;
- информационные операции (запрос информации о Расходном лимите по Карте через Контактный Центр Банка, устройства самообслуживания);
- иные операции без предъявления Карты.

Держатель Карты может изменить лимит на проведение операций в автономном режиме в пределах ограничения, определенного Банком, а также в пределах Расходного лимита по Карте при наличии технической возможности в Подразделении Банка или через Устройства самообслуживания Банка. Сумма, на которую произведено уменьшение лимита на проведение операций в автономном режиме, становится доступной для проведения в том числе указанных ранее в данном пункте операций.

В случае утраты Карты, Держатель несет ответственность по операциям с Картой, совершенным за счет

сумм лимита на проведение операций в автономном режиме, независимо от факта информирования Банка об утрате Карты.

7.5.6. Информация о сроке действия Карты на Карту может не наноситься. В этом случае информацию о сроке действия Карты Держатель Карты может получить через Устройства самообслуживания Банка.

## **7.6. Карта ПРО100 «Социальная»**

7.6.1. По Карте ПРО100 «Социальная» действуют ограничения и особенности, определенные для Карт ПРО100 «Стандарт», а также дополнительно указанные в настоящем разделе.

7.6.2. Операции по Карте осуществляются только в валюте Российской Федерации.

7.6.3. Клиент должен передать Заявление о перечислении пенсии и/или пособия на Счет Карты в организацию, осуществляющую выплату пенсии и/или пособия Клиенту.

7.6.4. Выпуск Дополнительных карт к Карте ПРО100 «Социальная» не осуществляется.

7.6.5. Карта ПРО100 «Социальная» выдается или перевыпускается лицу, подавшему Заявление на получение/перевыпуск Карты, вне зависимости от его финансового положения. Перевыпуск Карт по истечении срока действия осуществляется независимо от наличия операций в течение года, предшествующего перевыпуску Карты.

Для перевыпуска Карты по причине изменения персональных данных Держателя Карты, либо неработоспособности одного из социальных приложений Банк имеет право запросить у Держателя Карты документ из подразделения органов социальной защиты населения в подтверждение возможности перевыпуска Карты по указанным причинам.

7.6.6. Банк имеет право изымать Карту ПРО100 «Социальная» только в случае получения информации о ее утрате Держателем Карты либо в случае мошеннических операций по данной Карте.

7.6.7. Карта ПРО100 Социальная, выдаваемая в рамках отдельных проектов, может являться собственностью партнера Банка по эмиссии Карты.

## **7.7. Карта Visa Virtual, MasterCard Virtual<sup>31</sup>**

7.7.1. Карта Visa Virtual, MasterCard Virtual используется для оплаты товаров и услуг в сети Интернет. Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual не имеют материального носителя.

7.7.2. При выпуске Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual Клиенту открывается Счет Карты в рублях Российской Федерации.

7.7.3. Выпуск Клиенту Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual и открытие Счета Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual осуществляется на основе Заявления на получение Карты, оформленного Оператором Контактного Центра Банка по распоряжению Клиента.

При обращении в Контактный Центр Банка Идентификация и Аутентификация Клиента осуществляется в порядке, определенном Договором. Распоряжение Клиента на выпуск Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual и открытие Счета Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual, протокол проведения Клиентом соответствующих операций в автоматизированной системе Банка, используемой для обслуживания Клиентов через Контактный Центр Банка, аудиозапись разговоров операторов с Клиентом являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента об открытии Счета Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual. Указанные документы предоставляются Банком в качестве подтверждающих документов при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

7.7.4. Карта Visa Virtual, MasterCard Virtual выпускается Клиенту при соблюдении следующих условий:

- у Клиента имеется хотя бы одна действующая Основная Дебетовая банковская Карта, выпущенная в рамках Договора, реквизиты этой Карты Клиент использует при передаче распоряжения на выпуск Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual и открытие Счета Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual;
- Клиенту подключена Услуга «Мобильный банк» (полный или эконом-пакет по выбору Клиента);

---

<sup>31</sup> Выпуск карт Visa Virtual, MasterCard Virtual осуществляется при наличии технической возможности.

- у Клиента отсутствует действующая Карта Visa Virtual или MasterCard Virtual, выпущенная Банком, соответствующая заказываемой Клиентом Карте.

7.7.5. Для проведения операций оплаты товаров/услуг в сети Интернет с использованием Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual необходима следующая информация:

- информация о номере Карты и сроке действия Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual - доступна Клиенту через «Сбербанк Онлайн»;
- информация о коде безопасности Карты (CVC2/CVV2), используемом для проведения операций в сети Интернет, - направляется Клиенту на номер мобильного телефона Клиента, подключенного к Услуге «Мобильный банк»;
- информация о написании имени и фамилии Клиента для Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual – соответствует написанию имени и фамилии Клиента в латинской транскрипции.

7.7.6. Счет Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual открывается не позднее рабочего дня, следующего за датой передачи Клиентом распоряжения через Контактный Центр Банка.

7.7.7. С использованием Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual возможно проведение следующих операций:

- операции оплаты товаров и услуг в сети Интернет;
- безналичный перевод со Счета Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual на Счет другой Карты этого же Клиента через «Сбербанк Онлайн»;
- операции пополнения Счета Карты безналичным путем через «Сбербанк Онлайн» и устройства самообслуживания.

7.7.8. Выпуск Дополнительных карт к Счету Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual не предусмотрен.

7.7.9. Заявление на перевыпуск Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual Клиент передает в Банк через Контактный Центр Банка или через Подразделение Банка в пределах действия Договора.

7.7.10. Закрытие Счета Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual и Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual осуществляется на основании Заявления на закрытие Счета Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual и Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual, оформленного Оператором Контактного Центра Банка по распоряжению Клиента, при условии отсутствия денежных средств на закрываемом Счете Карты.

При обращении в Контактный Центр Банка Идентификация и Аутентификация Клиента осуществляется в порядке, определенном Договором. Распоряжение Клиента на закрытие Счета Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual и Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual, протокол проведения Клиентом соответствующих операций в автоматизированной системе Банка, используемой для обслуживания Клиентов через Контактный Центр Банка, аудиозапись разговоров операторов с Клиентом являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента о закрытии Счета Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual. Указанные документы предоставляются Банком в качестве подтверждающих документов при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

Закрытие Счета Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual осуществляется по истечении 30 календарных дней с даты получения распоряжения Клиента о закрытии Счета Карты Visa Virtual, MasterCard Virtual.

## **7.8. Карта с индивидуальным дизайном**

7.8.1. Карта с индивидуальным дизайном выпускается с нанесением на лицевую сторону Карты изображения, выбранного Клиентом.

7.8.2. Подача Заявления осуществляется через Официальный сайт Банка или в Подразделении Банка. В случае оформления Карты на Официальном сайте Банка Клиент собственноручно подписывает Заявление при получении изготовленной Карты в Подразделении Банка.

7.8.3. Клиент создает дизайн лицевой стороны Карты с индивидуальным дизайном:

- выбрав дизайн Карты из имеющейся в Банке галереи дизайнов;
- загрузив изображение, в том числе фотоизображение, имеющееся в распоряжении Клиента (условие применимо только для карт, оформляемых на Официальном сайте Банка).

7.8.4. При выпуске Карты с индивидуальным дизайном с нанесением на лицевую сторону Карты предоставленного Клиентом изображения, Клиент гарантирует, что имеет право пользования и распоряжения данным изображением, в том числе, право на предоставление его Банку для размещения на Карте с индивидуальным дизайном, и что такое использование изображения не нарушает прав и законных интересов третьих лиц, в том числе права частной собственности, неприкосновенности частной жизни, исключительных (имущественных) прав, а также личных неимущественных и иных прав.

7.8.5. Клиент обязан уведомить людей, запечатленных на изображении, о том, что данное изображение будет использовано для размещения на Карте с индивидуальным дизайном, и получить их согласие на такое использование. Банк имеет право запросить доказательство подтверждения согласия лиц, указанных на изображении или подтверждение права использования изображения Клиентом.

7.8.6. Запрещено использовать защищенные авторскими правами материалы (в том числе, полученные из любых открытых или закрытых источников, включая интернет).

7.8.7. Запрещено использовать для размещения на Картах с индивидуальным дизайном изображения, содержащие:

- телефонные номера, цифры, тексты, буквы, адреса (в том числе электронные), интернет-сайты на любых языках, любых систем исчисления;
- медали, монеты, денежные знаки, марки, купюры, в т.ч. старинные и неупотребляемые;
- политические, религиозные, культовые лозунги и символы, флаги, гербы и иные символы власти, с ограничениями – форму любых родов войск (в том числе изображения людей в форме);
- материалы, имеющие какое-либо отношение к антисоциальным/запрещенным группам, меньшинствам, событиям и мероприятиям;
- материалы и символы антикультурной, антирелигиозной, антисоциальной, расовой и дискриминирующей направленности;
- любые материалы и изображения сексуального характера;
- фотографии или изображения публичных людей, например, известных музыкантов, писателей, спортсменов, ведущих и др., вымышленных персонажей (героев мультипликационных фильмов и т.п.);
- кадры из кинофильмов, мультфильмов, иллюстрации к книгам;
- рекламные материалы, товарные знаки и знаки обслуживания, аббревиатуры, символы и наименования компаний, а также продукцию зарегистрированных товарных знаков и знаков обслуживания (включая автомобили и иную технику с товарными знаками и знаками обслуживания);
- изображение человека (включая изображение Держателя Карты), которое подразумевает использование для целей Идентификации;
- изображения людей в экипировке/спецодежде с узнаваемыми/читаемыми брендами/товарными знаками/знаками обслуживания, изображения автомобилей и иной техники с узнаваемыми брендами/товарными знаками/знаками обслуживания;
- любые изображения алкогольной и спиртосодержащей продукции (включая бутылки, фужеры и иную атрибутику питейных заведений), а также тонирующих напитков, сигарет, сигар, трубок, карт, рулетки, игровых автоматов, тотализаторов, прочей атрибутики азартных игр;
- изображения, связанные или ассоциированные с изготовлением и употреблением наркотиков;
- изображения оружия и военной техники: пистолетов, автоматов, танков, военных самолетов, кораблей, ракет и т.п.;
- изображения, которые могут повлечь проблемы при обслуживании Карты на предприятиях торговли/услуг;
- иные изображения, признанные Банком и/или международной платежной системой недопустимыми к размещению на Карте.

7.8.8. В случае нарушения вышеизложенных требований, Банк имеет право отказать Клиенту в выпуске Карты и попросить заменить изображение.

7.8.9. Изображение на Карте с индивидуальным дизайном может иметь незначительные отличия от изображения на экране монитора, ввиду особенностей настройки цветопередачи (калибровки).

7.8.10. При выпуске Карты с индивидуальным дизайном с нанесением изображения, предоставленного Клиентом, Клиент несет ответственность перед Банком и третьими лицами по любым претензиям и искам, которые могут быть предъявлены к Банку или международным платежным системам в связи с нарушением авторских и иных прав, вызванных размещением данного изображения на Карте с индивидуальным дизайном. Клиент обязуется возместить Банку ущерб, возникший в связи с нарушением авторских и иных прав в указанных в настоящем пункте случаях.

7.8.11. Выпуск Дополнительных карт к Счету Карты с индивидуальным дизайном осуществляется с дизайном, соответствующим дизайну Основной карты с индивидуальным дизайном.

7.8.12. Карта с индивидуальным дизайном перевыпускается с изображением, выбранным Клиентом при выпуске указанной Карты.

7.8.13. Изменение дизайна при перевыпуске Карты с индивидуальным дизайном по любой причине допускается с согласия Банка и при наличии у Банка соответствующей технической возможности.

### **7.9. Карта с бесконтактной технологией**

7.9.1. Карта позволяет осуществлять Бесконтактные операции в ТСП и устройствах самообслуживания.

7.9.2. При отсутствии технической возможности проведения Бесконтактной операции операция по Карте проводится по контактной технологии.

7.9.3. Бесконтактные операции в ТСП на сумму в пределах 1000<sup>32</sup> рублей включительно, проводятся без ввода ПИН и подписи Клиента на чеке.

### **7.10. Карта УЭК – ПРО100 «Универсальная» и карта УЭК «ПРО100 «Социальная»**

7.10.1. Электронно-дебетовая банковская карта УЭК-ПРО100 «Универсальная» / УЭК-ПРО100 «Социальная» является банковским приложением ПАО Сбербанк для Универсальной электронной карты. 16-ти значный номер банковской карты размещается на оборотной стороне Универсальной электронной карты (в левом нижнем углу). Срок действия банковской карты равен сроку действия Универсальной электронной карты.

7.10.2. Карта принимается к обслуживанию только на территории Российской Федерации.

7.10.3. Операции по карте осуществляются только в валюте Российской Федерации.

7.10.4. Выпуск Дополнительных банковских карт для карт УЭК - ПРО100 «Универсальная» и карты УЭК-ПРО100 «Социальная» не осуществляется.

7.10.5. Операции по карте проводятся с обязательным вводом ПИН- кода.

7.10.6. Держатель банковской карты при наличии технической возможности в Подразделении Банка или через Устройства самообслуживания Банка может установить по карте лимит на проведение операций без обращения к базе данных банка-эмитента (далее – автономный режим) в пределах ограничения, определенного Банком. Держатель может совершить одну или несколько операций на предприятиях торговли/услуг до расходования лимита или до совершения операции с обращением к базе данных банка-эмитента (далее- on-line- режим) (например, путем совершения операции «запрос баланса карты»). Данный лимит используется (расходуется) только при проведении операций по карте с использованием микропроцессора. После совершения операции в on-line режиме установленный Держателем лимит автоматически восстанавливается до максимального значения или расходного лимита на Счете Карты.

---

<sup>32</sup> Для ТСП, с которыми ПАО Сбербанк заключены договоры эквайринга, бесконтактные операции в сумме до 1000 руб. совершаются без ввода ПИН. Если операция проводится в ТСП, заключившего договор эквайринга с другим банком, сумма бесконтактной операции, совершаемой без ввода ПИН, определяется банком – эквайнером (вместе с тем обычно это 1000 руб. для операций, совершаемых на территории Российской Федерации). Если операция проводится за рубежом, то размер суммы, по которой не требуется ввод ПИН, определяется правилами платежной системы, действующими в данном государстве (обычно это эквивалент 25 EUR в местной валюте).

Сумма, установленная в качестве лимита на проведение операций в автономном режиме, недоступна для проведения следующих операций по карте:

- операции по карте с использованием магнитной полосы;
- операции через Мобильный банк;
- операции через Систему «Сбербанк Онлайн»;
- операции списания со Счета Карты на основании поручения на периодическое перечисление денежных средств;
- информационные операции (запрос информации о Расходном лимите по Карте через Контактный Центр Банка, устройства самообслуживания);
- иные операции без предъявления карты.

Держатель Универсальной электронной карты может изменить лимит банковской карты на проведение операций в автономном режиме в пределах ограничения, определенного Банком, а также в пределах Расходного лимита по банковской карте при наличии технической возможности в Подразделении Банка или через Устройства самообслуживания Банка. Сумма, на которую произведено уменьшение лимита на проведение операций в автономном режиме, становится доступной для проведения, в том числе указанных ранее в данном пункте, операций.

7.10.7. Для перечисления пенсии и/или пособия на Счет Карты УЭК-ПРО100 «Социальная» Клиент должен передать Заявление о перечислении пенсии и/или пособия на счет банковской карты в организацию, осуществляющую выплату пенсии и/или пособия Клиенту. Банк имеет право списать со Счета Карты УЭК-ПРО100 «Социальная» и вернуть органу, осуществляющему пенсионное/социальное обеспечение, суммы пенсий и/или пособий, излишне перечисленных после наступления обстоятельств, повлекших прекращение выплаты пенсии и/или пособия.

7.10.8. Перевыпуск электронно-дебетовой банковской карты УЭК-ПРО100 «Универсальная»/УЭК-ПРО100 «Социальная» - банковского приложения ПАО Сбербанк без замены или выдачи дубликата Универсальной электронной карты не допускается.

7.10.9. Для замены или получения дубликата Универсальной электронной карты Держателю необходимо обратиться в Пункт приема Заявлений о выдаче Универсальной электронной карты.

Для активации банковской карты в случае замены Универсальной электронной карты до истечения срока действия, а также в случае получения дубликата Универсальной электронной карты Держателю необходимо обратиться в банк по месту открытия Счета банковской карты, предъявить полученную Универсальную электронную карту и документ, удостоверяющий личность.

7.10.10. Банк вправе отказать в активации карты УЭК-ПРО100 «Универсальная»/УЭК-ПРО100 «Социальная» - банковского приложения ПАО Сбербанк для Универсальной электронной карты в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

#### **7.11. Карта с транспортным приложением**

7.11.1. На Карте дополнительно размещено транспортное приложение. Проезд на транспорте осуществляется с использованием Карты с транспортным приложением в случае приобретения Держателем «проездного билета» через Удаленные каналы обслуживания<sup>33</sup> или иным способом, установленным Поставщиком услуг.

7.11.2. Условия приобретения «проездных билетов» и порядок оплаты проезда регулируются правилами Поставщиков услуг (перевозчиков).

7.11.3. В случае утраты Карты с транспортным приложением денежные средства, уплаченные за «проездные билеты», не возвращаются.

7.11.4. В случае неисправности Карты с транспортным приложением или транспортного приложения Держатель имеет право обратиться к Поставщику услуг за возмещением стоимости приобретенных им и сохраненных в транспортном приложении Карты «проездных билетов».

---

<sup>33</sup> Информация о способах приобретения «проездного билета» через Удаленные каналы обслуживания размещена на Официальном сайте Банка.

## 7.12. Карты World MasterCard Black Edition Премьер и Visa Platinum Премьер

7.12.1. Карты World MasterCard Black Edition Премьер, Visa Platinum Премьер (далее - Карты Сбербанк Премьер) выпускаются в рамках пакета услуг «Сбербанк Премьер». Информация о пакете услуг «Сбербанк Премьер» доступна на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка.

7.12.2. Расторжение договора об обслуживании пакета услуг является основанием прекращения действия Карт Сбербанк Премьер и закрытия Счета Карты в соответствии с п.12.5.

7.12.3. В комплекс доступных Держателю Карты Сбербанк Премьер сервисных услуг включена Карта Priority Pass<sup>34</sup>, которая является средством доступа в VIP-залы аэропортов:

- Неплатежная карта Priority Pass выдается Держателю Карты Сбербанк Премьер, Счет которой открыт в рублях РФ, вместе с Основной картой Сбербанк Премьер и является неотъемлемой частью карточного продукта ПАО Сбербанк.
- Срок действия карты Priority Pass - 3 года. Дата окончания срока действия карты Priority Pass указана на карте и соответствует дате окончания срока действия Карты Сбербанк Премьер, к которой она выпущена.
- В случае очередного перевыпуска Карты Сбербанк Премьер карта Priority Pass перевыпускается на тот же срок, что и Карта Сбербанк Премьер.
- В случае утраты или технической неисправности карты Priority Pass Держатель должен обратиться в Банк для ее перевыпуска.
- При закрытии Счета Карты Сбербанк Премьер карта Priority Pass подлежит сдаче в Банк.
- Расторжение договора об обслуживании пакета услуг является основанием для блокировки карты Priority Pass.
- С условиями использования карты Priority Pass и перечнем VIP-залов Держатель может ознакомиться на web-сайте [prioritypass.com/ru](http://prioritypass.com/ru).

## 7.13. Карты World MasterCard Elite Сбербанк 1 и Visa Infinite Сбербанк 1

7.13.1. Карты World MasterCard Elite Сбербанк 1, Visa Infinite Сбербанк 1 (далее – Карты Сбербанк 1) выпускаются в рамках пакетов услуг «Сбербанк Первый» и «Sberbank Private Banking». Информация о пакетах услуг «Сбербанк Первый» и «Sberbank Private Banking» доступна на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка.

7.13.2. Расторжение договора об обслуживании пакета услуг является основанием прекращения действия Карт Сбербанк 1 и закрытия Счета Карты в соответствии с п.12.5.

7.13.3. В комплекс доступных Держателю Карты Сбербанк 1 сервисных услуг включены:

7.13.3.1. Карта Priority Pass<sup>35</sup> - является средством доступа в VIP-залы аэропортов.

- Неплатежная карта Priority Pass выдается Держателю Карты Сбербанк 1, как основной, так и дополнительной, и является неотъемлемой частью карточного продукта ПАО Сбербанк.
- Срок действия карты Priority Pass - 3 года. Дата окончания срока действия карты Priority Pass указана на карте и соответствует дате окончания срока действия Карты Сбербанк 1, к которой она выпущена.
- В случае очередного перевыпуска Карты Сбербанк 1 карта Priority Pass перевыпускается на тот же срок, что и Карта Сбербанк 1.
- В случае утраты или технической неисправности карты Priority Pass Держатель должен обратиться в Банк для ее перевыпуска.
- При закрытии Счета Карты Сбербанк 1 карта Priority Pass подлежит сдаче в Банк.

---

<sup>34</sup> Карта Priority Pass является продуктом компании «Priority Pass», Лондон, Великобритания. Банк не несет ответственности за полноту и качество указанных сервисных услуг.

<sup>35</sup> Карта Priority Pass является продуктом компании «Priority Pass», Лондон, Великобритания. Банк не несет ответственности за полноту и качество указанных сервисных услуг.



- Расторжение договора об обслуживании пакета услуг является основанием для блокировки карты Priority Pass.
- С условиями использования карты Priority Pass и перечнем VIP-залов Держатель может ознакомиться на web-сайте [prioritypass.com/ru](http://prioritypass.com/ru).

#### 7.13.3.2. Услуга «Консьерж-Сервис».

- Держателю Основной и Дополнительной карт Сбербанк 1 предоставляется услуга «Консьерж-Сервис», которая позволяет Держателям получать необходимую информацию о транспорте, гостиницах, ресторанах, прокате автомобилей, местах отдыха и т.п.
- При необходимости получения дополнительных платных услуг «Консьерж-Сервис» Держатель информируется оператором услуги «Консьерж-Сервис» о стоимости услуг. Услуга оказывается только в случае согласия Держателя с оплатой.

#### 7.14. Карты, выпускаемые в рамках зарплатного проекта

7.14.1. Данные Карты выпускаются работникам предприятий (организаций) или учащимся/студентам/аспирантам/работникам учебных заведений, заключивших с Банком договор о предоставлении услуг в рамках зарплатных проектов, и используются для зачисления на Счета Карт заработной платы, стипендий и т.д.

7.14.2. За обслуживание Карт, выпускаемых в рамках зарплатного проекта, взимается комиссия в размере, предусмотренном договором о предоставлении услуг в рамках зарплатных проектов, заключенным между Банком и предприятием (организацией)/учебным заведением.

7.14.3. Для Карт, ранее выпущенных в рамках зарплатного проекта, Банк вправе установить комиссию за обслуживание Карты, в размере установленном Тарифами для соответствующего вида Карт, выпущенных вне зарплатного проекта, в следующих случаях:

7.14.3.1. при увольнении/смене Клиентом места работы /учебы;

7.14.3.2. при расторжении договора о предоставлении услуг в рамках зарплатных проектов, заключенного между Банком и предприятием (организацией)/учебным заведением;

7.14.3.3. при выборе Клиентом иной кредитной организации для получения заработной платы, стипендии и т.д.;

7.14.3.4. при отсутствии зачислений (зарплаты, стипендии и т.д.) на Счет Карты по договору о предоставлении услуг в рамках зарплатных проектов в течение 3 (трех) месяцев подряд.

В случае несогласия с новыми условиями обслуживания Клиент имеет право обратиться в Подразделение Банка для расторжения Договора в соответствии с п.12.3. Условий.

7.14.4. Банк имеет право принять решение о невозможности перевода Клиента на новые условия обслуживания (п.7.14.3) и прекратить действие Карты.

#### 7.15. Дополнительные условия для Карт ПАО Сбербанк Visa «Аэрофлот»

##### 7.15.1. Термины и определения, применяемые в рамках настоящего раздела:

**Аэрофлот** – Публичное акционерное общество «Аэрофлот-российские авиалинии».

**Мили** – мили, начисляемые Банком в соответствии с «Правилами начисления Миль» на Счет учета Миль при совершении операций с использованием Карты Visa «Аэрофлот» и выпущенных к ее Счету Дополнительных карт.

**Программа** - Программа «Аэрофлот Бонус» Публичное акционерное общество «Аэрофлот-российские авиалинии», позволяющая Участнику Программы получать премии при пользовании услугами Аэрофлота и его партнеров в соответствии с условиями Программы.

**Счет Участника в Программе** - счет, открываемый Аэрофлотом Участнику Программы для учета миль, начисляемых в соответствии с условиями Программы.

**Счет учета Миль** – счет, открываемый Банком Держателю Карты Visa «Аэрофлот», предназначенный для учета Миль.

**Участник Программы** – лицо, зарегистрированное в Программе.

**«Правила начисления Миль»** - Правила начисления Миль в программе «Аэрофлот Бонус» при совершении Держателем банковской Карты Visa «Аэрофлот» операций с использованием Карты -

документ, утвержденный Банком, определяющий перечень операций, совершенных с использованием Карты Visa «Аэрофлот» и Дополнительных карт, выпущенных к ее Счету, по которым Банком производится начисление Миль на Счет учета Миль.

7.15.2. **Держатель (Участник Программы)** поручает Банку ежемесячно производить начисление **Миль на Счет учета Миль** в соответствии с «**Правилами начисления миль**», размещаемыми Банком в Подразделениях Банка и/или на Официальном сайте Банка, и направлять в Аэрофлот информацию о количестве Миль за Отчетный период для последующего зачисления Миль Аэрофлотом на **Счет Участника в Программе**.

7.15.3. Банк информирует Держателя о количестве Миль за Отчетный период в ежемесячных Отчетах по Счету Карты Visa «Аэрофлот».

7.15.4. Держатель имеет право обратиться в Банк в случае несогласия с количеством начисленных Миль.

Если в течение 6-ти месяцев с даты формирования Отчета по Счету Держатель не обратился в Банк по Счету Карты, Мили по которому не были начислены Аэрофлотом, Банк вправе отказать Держателю в начислении Миль за период, отраженный в указанном Отчете.

7.15.5. Держатель соглашается с тем, что Банк вправе вносить изменения в «Правила начисления миль» с предварительным уведомлением не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней в Отчете по Счету, и/или путем размещения информации об изменениях в Подразделениях Банка, и/или Официальный сайт Банка.

7.15.6. При досрочном перевыпуске Карты в связи с изменением латинского написания имени и фамилии Держателя, Держатель должен незамедлительно проинформировать Аэрофлот о внесенных изменениях.

7.15.7. Банк не несет ответственности при возникновении разногласий между Держателем Карты Visa «Аэрофлот» и Аэрофлотом.

7.15.8. Банк не несет ответственности за задержку зачисления Аэрофлотом на Счет Участника в Программе Миль, информация о которых была своевременно передана Банком Аэрофлоту.

#### 7.16. **Карты Visa Gold «ЗОЛОТОЙ» и World MasterCard «ЗОЛОТОЙ»**

7.16.1. Карты Visa Gold «ЗОЛОТОЙ», World MasterCard «ЗОЛОТОЙ» выпускаются в рамках пакета услуг «Золотой»<sup>36</sup> (далее - Карты ПУ «Золотой»).

7.16.2. Расторжение договора об обслуживании пакета услуг «Золотой» является основанием для прекращения действия банковских Карт, выпущенных в рамках пакета услуг «Золотой».

#### 7.17. **Дополнительные условия для карт «МИР»**

7.17.1. Выпуск Дополнительных карт к Картам «МИР» не осуществляется, за исключением Карт МИР Золотая, МИР Премиальная и МИР Премиальная Плюс.

7.17.2. Карта «МИР» принимается к обслуживанию в торговых и сервисных точках, обозначенных торговой маркой «МИР».

#### 7.18. **Условия выпуска и обслуживания NFC-карты**<sup>37</sup>

7.18.1. Держатель может выпустить NFC-карту в порядке, определенном настоящим разделом.

7.18.2. Держателю предоставляется возможность выпуска NFC-карты только при наличии действующей Основной Дебетовой карты/Дебетовой карты с овердрафтом или Дополнительной карты, выпущенных на имя Держателя, к которым подключена Услуга «Мобильный банк».

7.18.3. NFC-карта не имеет материального носителя. Номер NFC-карты сохраняется в Мобильном устройстве Держателя. ПИН и срок действия NFC-карты такие же, как у Основной Дебетовой карты/Дебетовой карты с овердрафтом или Дополнительной карты, к которым NFC-карта открыта.

7.18.4. Выпуск NFC-карты возможен к Основной Дебетовой карте/Дебетовой карте с овердрафтом или Дополнительной карте Держателя при наличии у Держателя доступа к сети Интернет через Мобильное

<sup>36</sup> Информация о пакете услуг «Золотой» доступна в подразделениях Банка и на сайте ПАО Сбербанк.

<sup>37</sup> При наличии технической возможности.

устройство, которое поддерживает NFC-технологии, и соответствующего мобильного приложения<sup>38</sup>.

7.18.5. Оформление NFC-карты осуществляется Держателем самостоятельно через Мобильное устройство с введением в мобильном приложении номера Основной Дебетовой карты/Дебетовой карты с овердрафтом или Дополнительной карты, к которым открывается NFC-карта, срока ее действия, фамилии и имени Держателя, указанных на лицевой стороне карты, а также кода CVV2/CVC2, указанного на обратной стороне карты, и кода подтверждения, полученного Держателем в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, подключенного к Услуге «Мобильный банк». По факту выпуска NFC-карты Держателю направляется SMS-сообщение на номер мобильного телефона, подключенного к Услуге «Мобильный банк».

Совершение Держателем указанных выше действий, в том числе введения кода подтверждения, полученного Держателем в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, подключенного к услуге «Мобильный банк» подтверждает ознакомление Держателя с Условиями выпуска и обслуживания NFC-карты, согласие с ними и присоединение к ним.

При наличии в Банке технической возможности оформление NFC-карты осуществляется Держателем через Систему «Сбербанк Онлайн».

7.18.6. NFC-карта используется для совершения операций в ТСП, включая сеть Интернет, и в устройствах самообслуживания<sup>39</sup>.

7.18.7. Для улучшения качества обслуживания операций, совершаемых с использованием NFC-технологии, и повышения безопасности оказываемых услуг Банк оставляет за собой право изменять порядок и условия использования NFC-карты, известив об этом Держателя в соответствии с пунктом 1.3. Условий.

7.18.8. Расчетные (расчетно - кассовые) документы, оформляемые при совершении операций с использованием NFC-карты, могут быть подписаны личной подписью Держателя, либо составлены с использованием Аналога собственноручной подписи Держателя – ПИН Основной Дебетовой карты/Дебетовой карты с овердрафтом или Дополнительной карты, к которой открыта NFC-карта, либо путем прохождения Аутентификации в соответствующем мобильном приложении, с использованием которого осуществлен выпуск NFC-карты на Мобильном устройстве (подтверждении биометрическими данными на Мобильном устройстве и/или ввода пароля Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты). Операции с использованием NFC-карты могут проводиться без ввода ПИН или подписи Держателя на чеке. Расчетно-кассовые документы подписанные или составленные указанными выше способами являются надлежащим подтверждением того, что распоряжение на проведение операции по Счету Карты составлено и подписано Клиентом.

7.18.9. Держатель, оформивший NFC-карту, обязуется не передавать Мобильное устройство, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты, третьим лицам.

7.18.10. В случае утраты Мобильного устройства, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты, Держатель должен незамедлительно сообщить об утрате Мобильного устройства/NFC-карты в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя. Уведомление считается полученным в момент завершения телефонного разговора с оператором Контактного Центра Банка, в ходе которого Держатель предоставил всю необходимую информацию для выполнения Блокировки NFC-карты.

7.18.11. Если пароль Мобильного устройства и/или Мобильное устройство, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты, стали доступны третьим лицам, Держатель должен немедленно сообщить об этом в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя.

7.18.12. Для блокировки NFC-карты Держателю необходимо выполнить одно из следующих действий:

- обратиться в Контактный Центр Банка по телефонам, указанным в Памятке Держателя, и следовать полученным инструкциям;
- удалить NFC-карту с использованием Мобильного приложения Банка<sup>40</sup>;

<sup>38</sup> Соответствующее мобильное приложение загружается в Мобильное устройство Держателя по инициативе Держателя или предустановлено производителем Мобильного устройства. Перечень соответствующих мобильных приложений размещен на Официальном сайте Банка.

<sup>39</sup> При наличии технической возможности.

<sup>40</sup> При наличии технической возможности.

– удалить NFC-карту, используя соответствующее мобильное приложение, установленное на Мобильном устройстве Держателя.

Для дальнейшего использования NFC-карты Держателю необходимо выпустить/перевыпустить Основную Дебетовую карту/Дебетовую карту с овердрафтом или Дополнительную карту (если это предусмотрено Условиями) и после получения новой/перевыпущенной Дебетовой карты/Дебетовой карты с овердрафтом оформить новую NFC-карту в соответствии с п. 7.18.5 Условий.

7.18.13. Клиент несет ответственность за все операции с NFC-картой, совершенные до момента получения Банком уведомления об утрате Мобильного устройства/NFC-карты, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты.

7.18.14. Банк несет ответственность по операциям с NFC-картой, совершенным после получения от Держателя уведомления об утрате Мобильного устройства/NFC-карты в соответствии с п. 7.18.10. Условий.

7.18.15. В случае совершения операции с использованием Мобильного устройства/NFC-карты без согласия Держателя, Держатель должен произвести действия, предусмотренные п. 3.19. Условий.

7.18.16. При перевыпуске Основной Дебетовой карты/Дебетовой карты с овердрафтом или Дополнительной карты, к которым открыта NFC-карта, до истечения срока ее действия Банк осуществляет Блокировку всех NFC-карт после подачи Держателем Основной карты письменного заявления в Банк в соответствии с п. 3.24 Условий. Для дальнейшего использования NFC-карты Держателю необходимо после получения выпущенной на новый срок Основной Дебетовой карты/Дебетовой карты с овердрафтом или Дополнительной карты самостоятельно оформить NFC-карту в соответствии с п. 7.18.5 Условий.

7.18.17. При перевыпуске Основной Дебетовой карты/Дебетовой карты с овердрафтом или Дополнительной карты, к которым открыта NFC-карта, по истечении срока ее действия NFC-карта перевыпускается Банком автоматически.

7.18.18. В случае отказа Банка в перевыпуске Основной Дебетовой карты/Дебетовой карты с овердрафтом или Дополнительной карты в соответствии с п. 3.26 Условий, все оформленные NFC-карты блокируются и их дальнейшее использование невозможно.

7.18.19. При отказе Клиента в соответствии с п. 3.28 Условий от дальнейшего использования Основной Дебетовой карты/Дебетовой карты с овердрафтом или Дополнительной карты, к которым открыта NFC-карта, NFC-карта блокируется Банком и ее дальнейшее использование невозможно.

7.18.20. При установлении лимитов и ограничений в соответствии с п. 3.29 Условий они также распространяются на NFC-карту.

7.18.21. При установлении Банком лимитов на проведение операций по карте в соответствии с п. 3.30 Условий они также распространяются на NFC-карту<sup>41</sup>.

7.18.22. При совершении операций с использованием NFC-карты изменение Расходного лимита Основной Дебетовой карты/Дебетовой карты с овердрафтом или Дополнительной карты осуществляется в соответствии с п. 3.33. Условий.

7.18.23. Информирование об операциях, совершенных с использованием NFC-карты, осуществляется в соответствии с разделом 6 Условий.

## **8. СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА**

8.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Банк имеет право требовать от Клиента предоставления документов (копий документов) по проведенным с использованием Карт(ы)/реквизитов Карт(ы) расчетным операциям в иностранной валюте, иным операциям с целью осуществления контрольных функций, а Клиент обязуется предоставлять необходимые документы по требованию Банка.

8.2. Клиент обязуется не использовать Карту для совершения операций, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.

---

<sup>41</sup> Лимит устанавливается для совокупности всех электронных средств платежа, открытых к Счету.

8.3. Клиент обязуется не проводить по Счету операции, связанные с предпринимательской деятельностью.

8.4. Страхование денежных средств, находящихся на Счете, осуществляется в соответствии с федеральными законами.

8.5. Банк вправе:

8.5.1. В случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством, получать от Клиента информацию, необходимую в целях выявления лиц, на которых распространяется законодательство иностранного государства о налогообложении иностранных счетов (далее - иностранный налогоплательщик), и идентифицирующую его в качестве иностранного налогоплательщика.

8.5.2. Осуществлять передачу иностранному налоговому органу и (или) иностранным налоговым агентам, уполномоченным иностранным налоговым органом на удержание иностранных налогов и сборов (далее - иностранный налоговый орган), Центральному банку Российской Федерации, федеральному органу исполнительной власти, уполномоченному на осуществление функции по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, федеральному органу исполнительной власти, уполномоченному на контроль и надзор в области налогов и сборов, информации, подтверждающей, что Клиент является иностранным налогоплательщиком. Передавать информацию Банк вправе только при соблюдении требований законодательства и при получении от Клиента - иностранного налогоплательщика согласия на передачу информации в иностранный налоговый орган, которое является одновременно согласием на передачу такой информации в Центральный банк Российской Федерации, федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление функции по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на контроль и надзор в области налогов и сборов (далее - согласие на передачу информации в иностранный налоговый орган).

8.5.3. Принять решение об отказе в совершении операций (за исключением операций, указанных в подпункте 8.5.4), осуществляемых в пользу или по поручению Клиента по Счету Карты, в случае наличия у Банка обоснованного, документально подтвержденного предположения, что Клиент является иностранным налогоплательщиком, и непредставления Клиентом в течение пятнадцати рабочих дней со дня направления Банком Клиенту запроса об отнесении Клиента к иностранным налогоплательщикам:

- а. информации, позволяющей опровергнуть предположение о том, что он относится к категории иностранных налогоплательщиков;
- б. необходимой информации, идентифицирующей его в качестве иностранного налогоплательщика;
- в. согласия Клиента (отказа от предоставления согласия) на передачу информации в иностранный налоговый орган.

8.5.4. Прекратить совершение операций по Счету Карты, включая операции по зачислению денежных средств на Счет, открытый Клиенту - иностранному налогоплательщику, при принятии решения об отказе в совершении операций в соответствии подпунктом 8.5.3, за исключением платежей, предусмотренных абзацами вторым - пятым пункта 2 статьи 855 Гражданского кодекса Российской Федерации, Переводов денежных средств на Банковский счет Клиента-иностранного налогоплательщика, открытый в другой кредитной организации, выдачи денежных средств со Счета Клиенту - иностранному налогоплательщику.

8.5.5. Расторгнуть в одностороннем порядке договор на выпуск и обслуживание банковской Карты в случае непредоставления Клиентом - иностранным налогоплательщиком в течение пятнадцати рабочих дней после дня принятия Банком решения об отказе в совершении операций информации, необходимой для его Идентификации в качестве иностранного налогоплательщика, и (или) в случае непредоставления Клиентом - иностранным налогоплательщиком согласия (отказа от предоставления согласия) на передачу информации в иностранный налоговый орган.

8.6. Банк уведомляет Клиента о решении отказать в совершении операций, осуществляемых в пользу или по поручению Клиента по Договору, о решении расторгнуть Договор в одностороннем порядке, не позднее дня, следующего за днем принятия решения по основаниям, изложенным в п.п. 8.5.3 и 8.5.5 настоящих Условий по адресу Клиента/адресу электронной почты/по номеру мобильного телефона,

который указан Клиентом в Заявлении на банковское обслуживание Клиента либо в ином документе, оформленном Клиентом в рамках Договора.

## **9. ИЗМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ, НАБЛЮДЕНИЕ И ЗАПИСЬ**

9.1. Клиент обязуется подать в Подразделение Банка по месту ведения Счета письменное заявление об изменении данных, указанных в Заявлении (в т.ч. на получение Дополнительных карт), включая контактную информацию, способ связи Банка с ним, в течение семи календарных дней с даты их изменения.

9.2. Банк вправе осуществлять видеонаблюдение, а также телефонную запись в своих помещениях и на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Клиента без его дополнительного уведомления. Видеозаписи и записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательств в процессуальных действиях.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

10.1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Договора.

10.2. Банк не несет ответственности за какие-либо сбои в обслуживании, связанные с оборудованием, Системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами. Банк не несет ответственности в ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка.

10.3. Банк не несет ответственности по операциям, в случае если информация о Карте, Коде клиента, ПИНе, Контрольной информации Клиента, Логине (Идентификаторе пользователя), паролях Системы «Сбербанк Онлайн» станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования. Банк не несет ответственности по операциям, в случае если мобильный телефон Клиента с номером, подключенным к Услуге «Мобильный банк», станет доступен иным лицам.

10.4. Банк не несет ответственности за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, и в случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и Договором процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами.

10.5. Банк не несет ответственность:

- в случаях невыполнения Клиентом условий Договора;
- в случаях отказа торгово-сервисного предприятия в проведении операций оплаты товаров/услуг с использованием электронного терминала по причине отказа Держателя от ввода ПИН-кода;
- в случаях отказа торгово-сервисного предприятия в проведении операций оплаты товаров/услуг по причине необходимости дополнительной проверки правомерности проведения операции;
- за введение торгово-сервисными предприятиями дополнительных комиссий за оплату товаров/услуг по Картам;
- за ограничения по суммам проводимых операций и за порядок Идентификации Держателей, применяемые торгово-сервисными предприятиями и другими банками.

10.6. Ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий Банка. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственность перед Клиентом за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если Клиент был уведомлен о возможности их возникновения.

## **11. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

11.1. Иски Клиента к Банку предъявляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

12.1. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств по Договору, в том числе в совокупности:

- сдачи Карты (всех Основных и Дополнительных карт), выпущенной(-ых) к Счету Карты, или подачи заявления(-й) об ее(их) утрате;
- погашения в полном объеме Общей задолженности, включая платы, предусмотренные Тарифами<sup>42</sup>;
- уплаты комиссий и плат, предусмотренных Тарифами;
- завершения мероприятий по урегулированию спорных операций;
- закрытия Счета Карты.

12.2. При отсутствии операций по Счету Карты в течение срока ее действия Договор утрачивает силу (срок действия Карты указан на Карте). Прекращение действия Договора является основанием для закрытия Счета Карты.

12.3. Договор может быть расторгнут по инициативе Клиента на основании заявления, оформленного в Банке, при условии погашения в полном объеме Общей задолженности по Карте, а также при выполнении иных условий, перечисленных в п. 12.1 Условий, п. 2.1. Индивидуальных условий. При расторжении Договора платы, удержанные в соответствии с Тарифами не возвращаются.

12.4. Банк имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор с Клиентом в случае:

- принятия в течение календарного года двух и более решений об отказе в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции по Счету на основании подозрений, возникших у Банка, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- выявления Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок, а также при непредставлении Клиентом дополнительной информации Банку, в том числе объясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций и сделок;
- а также в случаях, предусмотренных разделом 2 Индивидуальных условий<sup>43</sup>.

Договор считается расторгнутым по истечении 60 (шестидесяти) дней со дня направления Банком Клиенту уведомления о расторжении Договора. Расторжение Договора является основанием для закрытия Счета Карты.

Со дня направления Банком Клиенту уведомления о расторжении Договора и до дня, когда Договор считается расторгнутым, Банк не осуществляет операции по Счету Карты, за исключением операций по выдаче остатка денежных средств либо перечислению его по указанию Клиента на другой Счет. В случае неявки Клиента за получением остатка денежных средств в течение шестидесяти дней со дня направления Банком Клиенту уведомления о расторжении Договора либо неполучения Банком в течение указанного срока указания Клиента о переводе суммы остатка денежных средств на другой Счет, Банк зачисляет денежные средства на специальный Счет в Банке России.

Датой направления уведомления о расторжении Договора считается:

- при SMS –информировании – дата отправки SMS-сообщения, хранящаяся в Системах Банка;
- для уведомления, направленного заказным почтовым отправлением, - дата его направления,
- для уведомления, врученного лично либо представителю Держателя, полномочия которого подтверждены в соответствии с законодательством Российской Федерации, - дата, указанная в отметке о принятии уведомления.

12.5. Закрытие Счета Карты и возврат остатка денежных средств со Счета Карты производится по заявлению Клиента при выполнении условий, перечисленных в п.12.1 Условий, п.2.1 Индивидуальных условий не позднее 30 (тридцати) календарных дней:

---

<sup>42</sup> В случае подписания Клиентом Индивидуальных условий выпуска и обслуживания дебетовой карты с овердрафтом ПАО Сбербанк.

<sup>43</sup> В случае подписания Клиентом Индивидуальных условий выпуска и обслуживания дебетовой карты с овердрафтом ПАО Сбербанк.

- с даты сдачи всех Карт, открытых к этому Счету, или истечения срока действия Карт;
- с даты подачи заявлений об утрате каждой из утраченных Карт при невозможности сдачи в Банк действующих Карт.



**Порядок предоставления ПАО Сбербанк услуг  
через Удаленные каналы обслуживания  
(Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн»,  
«Мобильный банк», Контактный Центр Банка)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Для целей проведения операций по Счетам Клиента через Удаленные каналы обслуживания, Клиенту открывается Счет Карты в рублях, или долларах США, или евро, к которому выпускается Карта. Выпуск Карты осуществляется в соответствии с «Условиями выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк» (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания). Вид Карты определяется по согласованию с Клиентом, с учетом возможности выпуска данного вида Карты Клиенту. С использованием Карты Клиент получает возможность совершать в соответствии с ДБО операции и/или получать информацию по Счетам/вкладам и другим продуктам в Банке через Удаленные каналы обслуживания (далее-УКО).

В случае если у Клиента уже имеется действующая основная Дебетовая банковская Карта<sup>44</sup> ПАО Сбербанк, выпущенная к Счету в рублях, данная Карта может быть использована в качестве Средства доступа к проведению операций через Удаленные каналы обслуживания.

1.2. Клиенту предоставляется возможность проведения операций и/или получения информации по Счетам/вкладам и другим продуктам через следующие УКО: Систему «Сбербанк Онлайн», Систему «Мобильный банк», Устройства самообслуживания Банка, Контактный Центр Банка.

1.3. Основанием для предоставления услуг, проведения операций и получения информации через УКО является:

1.3.1. в Системе «Сбербанк Онлайн» - подключение Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн» в порядке, определенном в разделе 3 настоящего Порядка предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка) (далее – Порядок). Услуги предоставляются при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента;

1.3.2. посредством Услуги «Мобильный банк» - подключение Клиента к Услуге «Мобильный банк» в порядке, определенном в разделе 2 настоящего Порядка. Услуги предоставляются при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента;

1.3.3. на Устройствах самообслуживания Банка – наличие у Клиента действующей Карты Услуги предоставляются при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, определенном в разделе 4 настоящего Порядка;

1.3.4. в Контактном Центре Банка – обращение Клиента по телефонам Контактного Центра Банка либо обращение Контактного Центра Банка на номер телефона Клиента, подключенный к Услуге Мобильный банк, при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, определенном в разделе 5 настоящего Порядка.

1.4. При проведении операций по Счетам/вкладам через УКО применяются Тарифы, действующие на момент обработки операции Банком. Клиент дает согласие (заранее данный акцепт) Банку, и Банк имеет право без дополнительного акцепта Клиента на списание со Счета платы за проведение операций.

1.5. В случае проведения операций в валюте, отличной от валюты Счета, Банк проводит конверсию суммы операции по курсу Банка, действующему на момент обработки операции Банком. Операции в иностранной валюте, а также по Счетам в иностранной валюте, осуществляются с учетом ограничений, установленных валютным законодательством Российской Федерации.

---

<sup>44</sup> За исключением карт СБЕРКАРТ, а также карт Maestro, номер которых начинается с цифр 676280541, 639002541, 676195, 639002551

1.6. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе сохранять реквизиты перевода, осуществленного Клиентом на Устройстве самообслуживания Банка, через «Мобильный банк», Систему «Сбербанк Онлайн» в качестве шаблона для проведения в последующем Клиентом операций через Устройства самообслуживания Банка, «Мобильный банк», Систему «Сбербанк Онлайн».

1.7. Включение Клиенту возможности получения Push-уведомлений возможно:

- по инициативе Клиента. Клиент самостоятельно выбирает данный способ получения уведомлений в пользовательских настройках Мобильного приложения Банка в соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн», размещенном на Официальном сайте Банка.
- по инициативе Банка для Клиентов, получающих SMS-сообщения в рамках услуги «Мобильный банк». О факте включения Клиенту Push-уведомлений Банк информирует Клиента в SMS-сообщении. При этом Клиент может самостоятельно изменить способ получения уведомлений с Push-уведомлений на SMS-сообщения путем изменения пользовательских настроек Мобильного приложения Банка.

В случае невозможности направления Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам (у Клиента отсутствует сеть «Интернет» и т.п.), Банк направляет SMS-сообщение на номер телефона Клиента, к которому подключена Услуга «Мобильный банк».

Push-уведомление отображается на экране Мобильного устройства в виде всплывающего уведомления и может быть впоследствии просмотрено в Мобильном приложении Банка.

1.8. Банк информирует Клиентов о мерах безопасности при работе в УКО, рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в случае несоблюдения им мер информационной безопасности, рекомендованных Банком. Информирование осуществляется на сайте Банка и/или в Подразделениях Банка, и/или путем отправки SMS-сообщений на номер мобильного телефона Клиента, подключенного к Услуге «Мобильный банк», и/или Push-уведомлений на Мобильное устройство Клиента с установленным Мобильным приложением Банка, в Системе «Сбербанк Онлайн», и/или иными способами, установленным в ДБО.

1.9. Клиент обязуется ознакомиться с мерами безопасности при работе в УКО, и неукоснительно их соблюдать.

1.10. Банк обязуется обеспечить круглосуточную доступность Контактного Центра Банка по номерам телефонов Контактного Центра Банка для взаимодействия с Клиентами по вопросам предоставления услуг через Удаленные каналы обслуживания.

## **2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ «МОБИЛЬНЫЙ БАНК»**

2.1. Положения настоящего раздела имеют преимущественную силу по отношению к положениям аналогичных разделов других договоров, заключаемых между Банком и Клиентом и регулирующих, в том числе, предоставление Услуги «Мобильный банк».

2.2. Банк предоставляет Клиенту Услугу «Мобильный банк» при наличии технической возможности, а также соответствующего соглашения между Банком и оператором сотовой связи.

2.3. Банк публикует актуальный перечень операций доступных Клиенту посредством Услуги «Мобильный банк» на Официальном сайте Банка. Банк имеет право в любой момент по собственному усмотрению изменить перечень операций, предоставляемых Клиенту посредством Услуги «Мобильный банк».

2.4. Подключение Клиента к Услуге «Мобильный банк» осуществляется на основании волеизъявления Клиента на подключение к Услуге «Мобильный банк» одним из следующих способов<sup>45</sup>:

- в Подразделении Банка на основании Заявления на подключение к Услуге «Мобильный банк» установленной Банком формы, подписанного собственноручной подписью Клиента или Аналогом собственноручной подписи Клиента<sup>46</sup>;
- через Устройство самообслуживания Банка. Подключение проводится с использованием Карты и подтверждается вводом ПИНа;

---

<sup>45</sup> Способы подключения к услуге «Мобильный банк» и виды счетов Клиента, подключаемых к услуге, определяются техническими возможностями территориальных подразделений Банка. В рамках ДБО не все счета могут обслуживаться с использованием услуги «Мобильный банк».

<sup>46</sup> Для работников Предприятий, перечисляющих заработную плату на счета банковских карт в рамках договора с Банком, на основании Заявления на банковское обслуживание.

- через Контактный Центр Банка на номер телефона Клиента, зарегистрированный в Банке. Подключение проводится при условии положительной Аутентификации Клиента в порядке, определенном в разделе 5 настоящего Порядка;
- через Систему «Сбербанк Онлайн» на номер телефона Клиента, зарегистрированный в Банке. Подключение к услуге подтверждается вводом Одноразового пароля.

2.5. Предоставление Клиенту Услуги «Мобильный банк» осуществляется в соответствии с ДБО и Руководством по использованию «Мобильного банка», размещаемым на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка.

2.6. Для получения Услуги «Мобильный банк» Мобильное устройство Клиента должно соответствовать следующим требованиям:

- поддерживать функции передачи и получения SMS-сообщений и USSD-запросов;
- должно быть подключено к услугам передачи и получения SMS-сообщений и USSD-запросов соответствующего оператора мобильной связи;
- для получения Push-уведомлений<sup>47</sup> Мобильное устройство должно быть подключено к услугам передачи данных через сеть Интернет.

2.7. Оплата Клиентом комиссии за передачу SMS-сообщений, взимаемой оператором мобильной связи, а также комиссии за услугу обмена данными через сеть Интернет, включая направление Push-уведомлений, не является предметом ДБО.

2.8. Идентификация Клиента при совершении операций в рамках Услуги «Мобильный банк» осуществляется по номеру(ам) мобильного(ых) телефона(ов).

2.9. Аутентификация Клиента при совершении операций в рамках Услуги «Мобильный банк» по некоторым операциям может осуществляться с использованием Одноразового запроса.

2.10. Предоставление Услуг «Мобильного банка», в том числе, списание/Перевод денежных средств со Счетов Клиента в Банке на Счета физических и юридических лиц осуществляется на основании полученного Банком Распоряжения в виде SMS-сообщения или USSD-команды, направленных с использованием средства мобильной связи с номера телефона, указанного Клиентом при подключении Услуги «Мобильный банк» (далее - Сообщение).

2.11. Клиент подтверждает, что полученное Банком Сообщение рассматривается Банком как распоряжение (поручение) на проведение операций по Счетам/вкладам Клиента и на предоставление других услуг Банка, полученное непосредственно от Клиента.

2.12. Сообщения в электронной форме, направленные Клиентом в Банк посредством Услуги «Мобильный банк», имеют юридическую силу документов на бумажных носителях, заверенных собственноручной подписью Клиента, оформленных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, и порождают аналогичные документам на бумажных носителях права и обязанности Клиента и Банка по ДБО. Данные документы в электронной форме могут служить доказательством в суде.

2.13. Перечень организаций, в пользу которых возможно осуществление Переводов денежных средств размещается на Официальном сайте Банка.

2.14. Исполнение распоряжений/поручений Клиента, переданных посредством Услуги «Мобильный банк», осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем получения такого распоряжения/поручения.

2.15. Клиент дает согласие (заранее данный акцепт) Банку, и Банк имеет право без дополнительного акцепта Клиента на списание со Счета любой Карты Клиента (за исключением кредитных карт) платы за Услугу «Мобильный банк», определенной Тарифами.

2.16. В случае если для списания платы за предоставление Услуги «Мобильный банк» средств на Счете(ах) Карт(ы) недостаточно, Банк имеет право приостановить предоставление Услуги «Мобильный банк», с направлением на номер мобильного телефона Клиента соответствующего уведомления. Возобновление

---

<sup>47</sup> Для получения информации от Банка путем Push-уведомлений, Клиент должен подтвердить свое согласие на получение таких сообщений в настройках Мобильного приложения в соответствии с Руководством по использованию Системы «Сбербанк Онлайн», размещенном на Официальном сайте Банка.

предоставления Услуги «Мобильный банк» осуществляется после поступления на Счет Клиента необходимой суммы и списания платы.

2.17. Клиент обязан исключить возможность использования третьими лицами мобильного телефона, номер которого используется для предоставления Услуги «Мобильный банк».

2.18. Клиент обязан информировать Банк о прекращении использования номера мобильного телефона, подключенного к Услуге «Мобильный банк».

2.19. Банк не несет ответственности:

- в случае указания в Сообщении неверного реквизита платежа и/или суммы платежа, а также по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и организациями-получателями платежа, если споры и разногласия не относятся к предоставлению Услуги «Мобильный банк»;
- по претензиям лиц - владельцев номеров мобильных телефонов, указанных Клиентом при подключении Услуги «Мобильный банк»;
- за недоставку SMS-сообщения/Push-уведомления на Мобильное устройство Клиента, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (SMS-сообщение/Push-уведомление не отправлено оператором мобильной связи, отсутствует подключение к мобильной связи, сети Интернет, телефон Клиента недоступен длительное время и т.п.);
- за ущерб и факт разглашения банковской тайны, возникшие вследствие допуска Клиентом третьих лиц к использованию мобильного телефона, номер которого используется для предоставления Услуги «Мобильный банк», либо к использованию Мобильного устройства Клиента с установленным на нем Мобильным приложением Банка при наличии подключенной Услуги «Мобильный банк» с направлением Push-уведомлений;
- за последствия исполнения распоряжения, переданного в Банк с использованием номера мобильного телефона Клиента, в том числе, в случае использования мобильного телефона Клиента неуполномоченным лицом;
- за ущерб, возникший в результате несвоевременного уведомления Банка о прекращении использования номера мобильного телефона, подключенного к Услуге «Мобильный банк»;
- за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом собственного мобильного телефона неуполномоченным лицам;
- в случае невозможности предоставления Услуг «Мобильного банка» по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине не предоставления Банку сторонними организациями сервисов, необходимых для реализации Услуги «Мобильный банк».

2.20. Клиент соглашается на передачу распоряжений/поручений и/или информации по каналам передачи сообщений, осознавая, что такие каналы передачи информации не являются безопасными, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования таких каналов передачи информации.

2.21. Услуга «Мобильный банк» по Карте, выпущенной в рамках настоящего ДБО, предоставляется до:

- прекращения Услуги «Мобильный банк» по инициативе Держателя Карты;
- закрытия Счета Карты;
- окончания срока действия Карты;
- прекращения Услуги «Мобильный банк» по Карте, со Счета которой осуществляется списание платы за Услугу «Мобильный банк»<sup>52</sup>;
- прекращение Услуги «Мобильный банк» по инициативе Банка.

2.22. Банк имеет право:

- осуществлять контроль смены SIM-карты по номеру телефона, подключенного Клиентом к «Мобильному банку», и, в случае выявления таких фактов, приостанавливать предоставление Услуг

---

<sup>52</sup> Для Карты, подключенной к Услуге «Мобильный банк», со счета которой не осуществляется списание платы за Услугу «Мобильный банк».

«Мобильного банка» до подтверждения Клиентом смены SIM-карты;

- проверять факт владения Клиентом номером телефона, подключенным (подключаемым) к Услуге «Мобильный банк». В случае выявления принадлежности номера телефона третьему лицу или иного отчуждения номера телефона Банк имеет право отказать Клиенту в подключении номера телефона к Услуге «Мобильный банк»/отключить номер телефона от Услуги «Мобильный банк»;
- вводить в «Мобильном банке» лимиты, ограничения на совершение операций и другие меры и политики безопасности, направленные на сокращение возможных потерь Клиента от неправомерных действий третьих лиц;
- прекратить предоставление Услуги «Мобильный банк» в случае нарушения Клиентом своих обязательств по настоящему ДБО;
- приостановить или прекратить предоставление Услуги «Мобильный банк» в случае выявления Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок, а также при непредоставлении Клиентом дополнительной информации (документов) Банку, в том числе поясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций (сделок).

2.23. При проведении операций с использованием Услуги «Мобильный Банк» используется московское время.

2.24. Особенности оформления договора страхования с использованием Услуги «Мобильный банк».

2.24.1. Свое согласие воспользоваться Услугой «Мобильный банк» в целях оформления договора страхования Клиент подтверждает направлением в Банк Сообщения с указанием команды.

2.24.2. На основании этой информации Банк отправляет Клиенту Одноразовый запрос, содержащий ссылку на условия страхования, размещаемые на Официальном сайте Банка, размер страховой премии, реквизиты карты (последние 4 цифры номера карты), с которой будет осуществлено списание страховой премии, и цифровой код для подтверждения распоряжения на перевод страховой премии.

2.24.3. Для заключения договора страхования Клиент должен ознакомиться с условиями страхования и после этого подтвердить согласие с условиями страхования в соответствии с параметрами, полученными в сообщении от Банка и/или размещенными на Официальном сайте Банка, а также дать распоряжение Банку о переводе страховой премии в сумме, указанной в Одноразовом запросе Банка, посредством отправки в Банк ответного Сообщения с цифровым кодом. Ответное Сообщение с цифровым кодом должно быть отправлено Клиентом в Банк в течение 24 часов с момента отправки Банком Одноразового запроса.

2.24.4. Полученное Банком Сообщение Клиента с цифровым кодом является основанием для осуществления перевода денежных средств со счета Клиента в пользу страховой компании.

2.24.5. При получении Сообщения Клиента с цифровым кодом Банк осуществляет обработку информации по подтвержденной Клиентом услуге по оформлению договора страхования, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента Сообщения с цифровым кодом. По результатам обработки информации Банк направляет Клиенту SMS-сообщение/Push-уведомление об оплате страховой премии либо о невозможности заключения договора страхования.

Страховая компания направляет Клиенту сообщение об оформлении страхового полиса и его размещении в личном кабинете на сайте страховой компании.

2.24.6. Протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента, цифровой код, подтверждающий ознакомление Клиента со страховым продуктом, и согласие Клиента с условиями страхования подтверждают волеизъявление Клиента заключить договор страхования и согласие с его условиями.

2.24.7. Аутентификация Клиента при оформлении договора страхования в рамках Услуги «Мобильный банк» осуществляться с использованием Одноразового запроса.

2.24.8. Положения раздела 2 «Предоставление Услуги «Мобильный банк»» регулируют порядок обмена электронными сообщениями между Банком и Клиентом при оформлении договора страхования с учетом особенностей, установленных настоящим пунктом.

### **3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ «СБЕРБАНК ОНЛАЙН» И ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

3.1. Положения настоящего раздела имеют преимущественную силу по отношению к положениям аналогичных разделов других договоров, заключаемых Банком и Клиентом, и регулирующих в том числе предоставление услуг через Систему «Сбербанк Онлайн».

3.2. Услуга «Сбербанк Онлайн» - автоматизированная защищенная Система дистанционного обслуживания Клиента через Официальный сайт Банка в сети Интернет, а также Мобильные приложения Банка, обеспечивающая:

- возможность совершения Клиентом операций по Счетам Карт, вкладам и иным Счетам, открытым в Банке, а также оказания Клиенту иных финансовых услуг (далее – услуги);
- доступ к информации о своих Счетах, вкладах и других приобретенных банковских продуктах и услугах;
- возможность совершения действий по получению от Банка, формированию, направлению в Банк Электронных документов (в том числе для целей заключения договоров между Клиентом и Банком), а также по подписанию Электронных документов Аналогом собственноручной подписи Клиента (далее – действия);
- доступ к сохраненным копиям Электронных документов;
- возможность загрузки, хранения, использования в личных целях, изменения и удаления цифровых копий документов, фотографий, файлов, записок и иной информации, добровольно размещенной Клиентом в Мобильном приложении Банка (далее – Профиль<sup>48</sup>);
- возможность обмена текстовыми сообщениями, фотографиями, графическими изображениями, иной информацией в режиме реального времени между Клиентами, использующими Мобильное приложение Банка, а также между Клиентом и Банком (далее – Диалог<sup>49</sup>).
- возможность заполнения и передачи в Инфраструктуру взаимодействия Проекта запроса, получения из Инфраструктуры взаимодействия сведений об обработке Проекта запроса, о ходе исполнения запроса на предоставление Государственной услуги<sup>50</sup>, результатов оказания Государственной услуги<sup>48</sup> (далее – Обмен информацией с Инфраструктурой взаимодействия)<sup>51</sup>.

Перечень мобильных приложений, порядок их установки на устройства Клиента и руководство по использованию мобильных приложений публикуется на сайте Банка.

3.3. Банк предоставляет Клиенту услуги с использованием Системы «Сбербанк Онлайн» при наличии технической возможности.

3.4. Банк публикует актуальный перечень услуг, предоставляемых Клиенту через Систему «Сбербанк Онлайн», на Официальном сайте Банка<sup>52</sup>. Банк имеет право в одностороннем порядке изменять перечень услуг, оказываемых Клиенту через Систему «Сбербанк Онлайн».

3.5. Предоставление Клиенту услуг «Сбербанк Онлайн» осуществляется в соответствии с ДБО, а также в соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемым на Официальном сайте Банка.

3.6. Подключение Клиента к услуге «Сбербанк Онлайн» осуществляется при условии наличия у Клиента действующей Карты, подключенной к Услуге «Мобильный банк».

3.7. Доступ Клиента к услугам Системы «Сбербанк Онлайн» осуществляется при условии его успешной Идентификации и Аутентификации на основании Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного

---

<sup>48</sup> Сервис предоставляется при наличии технической возможности.

<sup>49</sup> Сервис предоставляется при наличии технической возможности.

<sup>50</sup> В случае самостоятельного направления Клиентом в порядке, предусмотренном действующим законодательством, запроса на предоставление Государственной услуги, созданного на Портале государственных услуг на основе Проекта запроса, в орган (организацию) предоставляющий Государственную услугу.

<sup>51</sup> Сервис предоставляется при наличии технической возможности.

<sup>52</sup> В пределах территории обслуживания отдельных территориальных банков перечень операций, возможных к совершению через Систему «Сбербанк Онлайн», может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых услугах можно получить в филиале Банка по месту заключения Договора.

пароля<sup>53</sup>, которые Клиент может получить одним из следующих способов:

- получить через устройство самообслуживания с использованием своей основной Карты<sup>54</sup>. Операция получения Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного пароля подтверждается ПИН-кодом;
- самостоятельно определить через удаленную регистрацию на сайте Банка на странице входа в «Сбербанк Онлайн» с использованием своей основной Карты<sup>55</sup>. Операция создания Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного пароля подтверждается Одноразовым паролем, который направляется на номер телефона Клиента, подключенный к Услуге «Мобильный банк».
- самостоятельно определить номер своего мобильного телефона, подключенного к Услуге «Мобильный банк», в качестве дополнительного Логина (Идентификатора пользователя) через удаленную регистрацию на Официальном сайте Банка на странице входа в Систему «Сбербанк Онлайн» с использованием своей Основной Карты<sup>56</sup>, либо в настройках личного кабинета в Системе «Сбербанк Онлайн». Подключение (отключение) номера своего мобильного телефона в качестве Логина (Идентификатора пользователя) подтверждается Одноразовым паролем, который направляется на Мобильное устройство Клиента в рамках Услуги «Мобильный банк».

Доступ Клиента к некоторым услугам Мобильного приложения Банка<sup>57</sup> осуществляется при условии его успешной Идентификации без Аутентификации. Такие услуги предоставляются в Мобильном приложении Банка без ввода клиентом Постоянного пароля при условии успешной регистрации Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве.

3.8. Операции в Системе «Сбербанк Онлайн» Клиент подтверждает Одноразовым паролем, который вводится при совершении операции в Системе «Сбербанк Онлайн», либо путем нажатия при совершении операции кнопки «Подтверждаю»<sup>58</sup>, либо ввода команды подтверждения<sup>59</sup> при совершении операции в интерфейсе Системы «Сбербанк Онлайн». Одноразовые пароли Клиент может получить:

- в SMS -сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, подключенного Клиентом к Услуге «Мобильный банк» (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в Системе «Сбербанк Онлайн»);
- в Push-уведомлении<sup>60</sup> (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в Системе «Сбербанк Онлайн»).

Для использования Push-уведомлений для получения информации от Банка, Клиент должен подтвердить свое согласие на получение таких сообщений в настройках Мобильного приложения в соответствии с Руководством по использованию "Сбербанк Онлайн", размещенном на Официальном сайте Банка. Для обеспечения возможности получения Push-уведомлений Мобильное устройство Клиента должно быть подключено к услугам передачи данных через сеть Интернет.

3.9. Аналогом собственноручной подписи Клиента, используемым для целей подписания Электронных документов в Системе «Сбербанк Онлайн»:

- при доступе Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка является Одноразовый пароль/ нажатие кнопки «Подтверждаю»<sup>56</sup>;

---

<sup>53</sup> При наличии технической возможности Банк реализует для Клиента возможность смены значений Логина (Идентификатора пользователя)/Постоянного пароля, а также восстановление значения Логина (Идентификатора пользователя).

<sup>54</sup> При наличии технической возможности.

<sup>55</sup> При наличии технической возможности.

<sup>56</sup> Сервис предоставляется при наличии технической возможности. Номер телефона в качестве дополнительного Логина (Идентификатора пользователя) может быть использован для доступа в Систему «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка.

<sup>57</sup> Информационные услуги.

<sup>58</sup> Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.

<sup>59</sup> Текст, который Клиент самостоятельно вводит на Устройстве в виде команд. Команды подтверждения определяются Банком и доводятся до сведения клиентов на Официальном сайте Банка. Банк вправе изменять состав команд.

<sup>60</sup> При наличии технической возможности.

– при доступе Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн» через Мобильное приложение Банка является нажатие кнопки «Подтверждаю»<sup>56</sup>.

Электронные документы, в том числе договоры и заявления, подписанные с использованием Аналога собственноручной подписи, признаются Банком и Клиентом равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, и могут служить доказательством в суде. Указанные документы являются основанием для проведения операций Банком и совершения иных действий (сделок). Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств Идентификации и Аутентификации Клиента, предусмотренных ДБО, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку.

При размещении в Системе «Сбербанк Онлайн» Электронного документа или ссылки на Электронный документ, который содержит условия договора, такой документ признается предложением Банка Клиенту заключить договор. Согласие Клиента заключить предлагаемый договор/направление Клиентом Банку предложения заключить кредитный договор/ направление Клиентом Банку Заявления на страхование для заключения Банком в отношении него договора страхования по программе страхования Банка, может быть оформлено в форме Электронного документа, подписанного Аналогом собственноручной подписи. Порядок функционирования Системы «Сбербанк Онлайн» позволяет достоверно установить, что формируемые и передаваемые внутри Системы «Сбербанк Онлайн» Электронные документы исходят от сторон по Договору.

Банк фиксирует результат проверки Аналога собственноручной подписи, введенного Клиентом при совершении действий через Систему «Сбербанк Онлайн», и по запросу Клиента формирует документ с указанием на результат проверки Аналога собственноручной подписи на бумажном носителе.

Банк обеспечивает неизменность подписанного Аналогом собственноручной подписи Клиента Электронного документа и возможность подтверждения факта подписания Клиентом конкретного документа. Документальным подтверждением факта оказания Клиенту услуги, совершения Клиентом операции/действия является протокол проведения операций/действия в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента (в том числе, использование Клиентом Аналога собственноручной подписи) и оказание услуги, совершение операции/действия в такой системе.

По факту заключения договора в электронной форме Банк направляет Клиенту на все номера мобильных телефонов, подключенных к Услуге «Мобильный банк», SMS-сообщение и/или Push-уведомление на Мобильное устройство Клиента с установленным Мобильным приложением Банка о заключении договора, которое является подтверждением заключения такого договора.

3.10. Клиент соглашается с получением услуг посредством Системы «Сбербанк Онлайн» через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при её передаче через сеть Интернет.

3.11. Клиент соглашается с тем, что Банк при предоставлении услуг с использованием Системы «Сбербанк Онлайн» устанавливает:

- максимальную сумму одной операции платежа или Перевода денежных средств на Счета третьих лиц или максимальную сумму операций платежей и переводов на Счета третьих лиц в сутки, определяемую лимитами, публикуемыми на сайте Банка;
- перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены платежи, а также максимальную сумму таких операций в сутки, установленную на отдельных получателей (при наличии), публикуемых на сайте Банка;
- при использовании Мобильного приложения Банка перечень устройств, с которых может осуществляться доступ Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн», на основе идентификаторов указанных устройств. Идентификаторы таких устройств определяются и сохраняются Банком по факту успешного выполнения Клиентом определенной Банком и опубликованной на Официальном сайте Банка процедуры регистрации Мобильного приложения Банка на устройствах, используемых Клиентом. При смене Клиентом используемого устройства, зарегистрированного при установке Мобильного



приложения Банка, необходимо осуществить регистрацию Мобильного приложения Банка на новом устройстве;

– при использовании Системы «Сбербанк Онлайн» через сайт Банка, перечень устройств, с которых может осуществляться доступ Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн», на основе успешной Идентификации/Аутентификации Клиента с устройства;

– ограничение на использование на одном Мобильном устройстве нескольких версий Мобильных приложений Банка, зарегистрированных на один абонентский номер мобильного телефона.

3.12. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае получения услуги «Сбербанк Онлайн» на не принадлежащих Клиенту вычислительных средствах, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц.

3.13. При проведении операций в Системе «Сбербанк Онлайн» используется московское время.

3.14. Услуги Системы «Сбербанк Онлайн» предоставляются в соответствии с Тарифами. Списание платы за депозитарное обслуживание производится со Счета вклада Клиента, открытого в рублях Российской Федерации и указанного Клиентом в дополнительном соглашении к договору о вкладе, заключаемом Клиентом и Банком.

3.15. Для отправки Клиенту Одноразовых паролей и подтверждений об операциях в Системе «Сбербанк Онлайн» используется номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный в «Мобильном банке». Отправка Банком Клиенту сообщений, содержащих Одноразовые пароли, осуществляется в рамках Услуги «Мобильный банк» посредством SMS-сообщений и/или Push-уведомлений.

3.16. Услуги «Сбербанк Онлайн» по депозитарному обслуживанию физических лиц предоставляются<sup>61</sup> при условии наличия в анкете депонента положений о взаимодействии Клиента и Депозитария через «Сбербанк Онлайн», и при условии заключения между Клиентом и Банком дополнительного соглашения к договору о вкладе для списания платы за депозитарное обслуживание.

3.17. Банк обязуется:

3.17.1. Принимать к исполнению поступившие от Клиента Электронные документы, оформленные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, требованиями нормативных документов Банка России, настоящего Порядка и договоров между Клиентом и Банком, подтвержденные Клиентом установленным способом. Банк исполняет принятые Электронные документы не позднее рабочего дня, следующего за днем их получения от Клиента.

3.17.2. Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях в Системе «Сбербанк Онлайн», за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.

3.17.3. Обеспечить сохранность информации об операциях Клиента в Системе «Сбербанк Онлайн», осуществлять хранение Электронных документов, оформленных Клиентом через Систему «Сбербанк Онлайн», и предоставление документов Клиенту по его запросу через Систему «Сбербанк Онлайн» либо на бумажном носителе в течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации.

3.17.4. В случае невозможности предоставления услуг «Сбербанк Онлайн» по техническим или иным причинам разместить на Официальном сайте Банка или в Системе «Сбербанк Онлайн» соответствующую информацию.

3.17.5. Банк информирует Клиента о мерах безопасности, рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в случае несоблюдения мер информационной безопасности, рекомендованных Банком, в Памятке по безопасности. Информирование осуществляется также на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка и/или путем отправки SMS-сообщений и/или Push-уведомлений в рамках Услуги «Мобильный банк».

3.18. Банк имеет право:

---

<sup>61</sup> При наличии технической возможности

- 3.18.1. В одностороннем порядке прекратить предоставление услуги «Сбербанк Онлайн» в случае нарушения Клиентом своих обязательств в рамках настоящего Порядка.
- 3.18.2. Приостановить или ограничить предоставление услуг «Сбербанк Онлайн» при выявлении фактов и/или признаков нарушения информационной безопасности, а также в случае трехкратного некорректного ввода Постоянного пароля, выявления Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок, а также при непредоставлении Клиентом дополнительной информации (документов) Банку, в том числе поясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций (сделок).
- 3.18.3. Устанавливать лимиты на совершение операций в Системе «Сбербанк Онлайн», а также реализовывать в Системе «Сбербанк Онлайн» другие механизмы, снижающие риски Банка и Клиента.
- 3.18.4. Осуществлять контроль смены SIM-карты по номеру телефона, подключенного Клиентом к «Мобильному банку», и, в случае выявления такого факта, приостанавливать или ограничивать предоставление услуги «Сбербанк Онлайн» до подтверждения Клиентом смены SIM-карты.
- 3.18.5. Блокировать доступ Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн» на основании устного обращения Клиента в Контактный Центр Банка.
- 3.18.6. Использовать стороннее программное обеспечение для сканирования, распознавания QR - кодов в целях предоставления отдельных сервисов посредством Мобильного приложения Банка.
- 3.18.7. Приостанавливать направление Клиенту извещений (подтверждений) о принятии к исполнению распоряжений и иной защищаемой информации и осуществления Перевода денежных средств на основании сообщений (кодов), отправленных с номера телефона, указанного в договоре с клиентом, в случае если Банку стало известно о признаках, указывающих на:
- изменение получателя информации, направленной Банком и используемой при Аутентификации Клиента;
  - изменение отправителя сообщений (кодов) с номера телефона, указанного в договоре с Клиентом, на основании которых осуществляется Перевод денежных средств;
  - замену SIM-карты, прекращение обслуживания или смену номера телефона, указанного в договоре с Клиентом;
  - изменение идентификатора устройства определенного и сохраненного Банком при успешном выполнении процедуры регистрации мобильного приложения на устройствах, используемых Клиентом.
- 3.19. Банк не несет ответственность:
- 3.19.1. в случае невозможности предоставления услуг «Сбербанк Онлайн» по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине непредоставления Банку сторонними организациями сервисов, необходимых для предоставления услуги «Сбербанк Онлайн»;
- 3.19.2. за последствия Компрометации Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного и/или Одноразовых паролей Клиента, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц;
- 3.19.3. в случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом средств получателям через Систему «Сбербанк Онлайн» Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.
- 3.20. Клиент обязуется:
- 3.20.1. Хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный пароль и Одноразовые пароли.
- 3.20.2. При Компрометации или подозрении на Компрометацию Постоянного пароля - незамедлительно произвести смену Постоянного пароля в Системе «Сбербанк Онлайн».
- При невозможности незамедлительно выполнить указанные выше действия, а также в случае Компрометации или подозрении на Компрометацию Логина (Идентификатора пользователя), незамедлительно обратиться в Контактный Центр Банка или любое Подразделение Банка.
- 3.20.3. Перед вводом в Системе «Сбербанк Онлайн» Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении в рамках Услуги «Мобильный банк» и/или в Push-уведомлении, в обязательном порядке сверить реквизиты совершаемой операции с реквизитами, указанными в SMS-сообщении или в Push-уведомлении, содержащем

Одноразовый пароль. Вводить пароль в Систему «Сбербанк Онлайн» только при условии совпадения реквизитов совершаемой операции с реквизитами в SMS-сообщении или Push-уведомлении, содержащем Одноразовый пароль, и согласии с проводимой операцией.

3.20.4. Не проводить с использованием Системы «Сбербанк Онлайн» операции, связанные с ведением предпринимательской деятельности, а также использовать Систему «Сбербанк Онлайн» в составе коммерческих продуктов и/или для предложения коммерческих продуктов или услуг третьим лицам, а также в иных коммерческих целях.

3.21. Клиент имеет право:

3.21.1. В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением услуг «Сбербанк Онлайн», оформить соответствующее заявление в Подразделении Банка, через Официальный сайт Банка, Контактный Центр Банка или Систему «Сбербанк Онлайн»<sup>62</sup>.

3.21.2. В случае необходимости обратиться в Подразделение Банка для получения письменного подтверждения об операции, произведенной в Системе «Сбербанк Онлайн».

3.22. Особенности предоставления сервисов в Мобильном приложении Банка:

3.22.1. используя Мобильное приложение Банка по функциональному назначению, Клиент получает возможность хранения своего Профиля на ресурсах Банка;

3.22.2. Банк обеспечивает безопасность Профиля, размещаемого Клиентом на ресурсах Банка в рамках единой комплексной системы организационно-технических и правовых мероприятий по защите информации, составляющей банковскую тайну Клиента;

3.22.3. Клиент настоящим уведомлен и соглашается с тем, что:

- обеспечение безопасности данных, хранящихся на собственных Мобильных устройствах, а также личной конфиденциальной информации обеспечивается непосредственно Клиентом;
- информация, размещенная Клиентом в рамках сервисов Профиля и Диалогов, используется в целях предоставления сервисов и хранится на ресурсах Банка;
- информация, передаваемая Клиентом в рамках сервисов Профиля и Диалогов, соответствует требованиям законодательства Российской Федерации.

3.22.4. Банк никаким образом не контролирует информацию, размещаемую, передаваемую, используемую в Диалогах, а также содержание Профиля и не инициирует их передачу третьим лицам. В случае предъявления Банку претензий о нарушении прав третьих лиц, а также при получении соответствующих запросов от уполномоченных государственных органов о нарушении действующего законодательства в связи с размещением Клиентом Профиля, Банк имеет право удалить Профиль из памяти своих ресурсов с уведомлением Клиента об этом;

3.22.5. для улучшения работы Мобильного приложения Банка в автоматическом режиме Банку анонимно (без идентификации Клиента) передается следующая информация: тип операционной системы Мобильного устройства Клиента, версия и идентификатор Мобильного приложения Банка, а также иные метрики для целей получения статистики по использованию функций Мобильного приложения Банка;

3.22.6. при одновременном использовании Мобильного приложения Банка и мобильного приложения «Кошелек от Сбербанка», информация, отраженная в сервисе Профиля, синхронизируется;

3.22.7. при осуществлении Клиентом Переводов денежных средств с использованием сервиса Диалогов, денежные средства перечисляются на одну из Карт получателя, по которой представлена Услуга «Мобильный банк». При наличии у получателя Перевода денежных средств нескольких Карт, для зачисления средств выбирается Счет Карты получателя по усмотрению Банка.

3.23. Особенности Обмена информацией с Инфраструктурой взаимодействия:

3.23.1 Клиенту в Системе «Сбербанк Онлайн» представляется возможность сформировать Проекты запросов:

- Заявления о доставке пенсии в Пенсионный фонд Российской Федерации;

---

<sup>62</sup> При наличии технической возможности.

- Запроса выписки из индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде Российской Федерации;

3.23.2 полную информацию о сроках, порядке и условиях предоставления Государственных услуг Клиент получает самостоятельно с использованием Портала государственных услуг и/или информационных ресурсов органов (организаций), предоставляющих соответствующие Государственные услуги, и/или в организациях, на которые в соответствии с действующим законодательством возложены обязанности по информированию физических лиц о сроках, порядке и условиях предоставления Государственных услуг;

3.23.3 для определения возможности передачи Проекта запроса в Инфраструктуру взаимодействия Банк направляет в ЕСИА запрос на создание Клиенту подтвержденной учетной записи пользователя ЕСИА, содержащий информацию о Клиенте. ЕСИА проводит проверку возможности создания подтвержденной учетной записи пользователя ЕСИА. В зависимости от результатов проверки осуществляются следующие действия:

- при наличии подтвержденной учетной записи пользователя ЕСИА запись повторно не создается. Информация о наличии подтвержденной учетной записи пользователя ЕСИА передается в Банк;
- при отсутствии подтвержденной учетной записи пользователя ЕСИА и наличии возможности создать подтвержденную учетную запись пользователя ЕСИА, ЕСИА предоставляет Клиенту возможность самостоятельно подтвердить создание подтвержденной учетной записи пользователя ЕСИА путем направления в ЕСИА sms-сообщения. Информацию об условиях использования ЕСИА Клиент получает самостоятельно на Портале государственных услуг. Информация о наличии подтвержденной учетной записи пользователя ЕСИА передается в Банк.
- при отсутствии возможности создать подтвержденную учетную запись пользователя ЕСИА, ЕСИА передает информацию в Банк для информирования Клиента о данном факте в Системе «Сбербанк Онлайн».

Банк осуществляет передачу Проекта запроса в Инфраструктуру взаимодействия только в случае получения от ЕСИА информация о наличии у Клиента подтвержденной учетной записи пользователя ЕСИА.

3.23.4 направление запроса на предоставление Государственной услуги, созданного на Портале государственных услуг на основе Проекта запроса, в орган (организацию) предоставляющий Государственную услугу осуществляется Клиентом самостоятельно в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

3.23.5 при получении из Инфраструктуры взаимодействия информации об обработке Проекта запроса, в том числе о выявленных ошибках при формировании запроса на предоставление Государственной услуги, сведений о ходе исполнения запроса на предоставление Государственной услуги, результатов оказания Государственной услуги, Банк предоставляет ее Клиенту в Системе «Сбербанк Онлайн».

При выборе<sup>63</sup> Клиентом в системе «Сбербанк Онлайн» дополнительного способа получения информации на адрес электронной почты Банк при получении из Инфраструктуры взаимодействия сведений, перечисленных в предыдущем абзаце, направляет Клиенту данные сведения одновременно в Системе «Сбербанк Онлайн» и на адрес электронной почты Клиента либо только на указанный Клиентом адрес электронной почты<sup>64</sup>. Банк не несет ответственность за искажение информации или несанкционированный доступ к ней при передаче информации по сети Интернет на указанный Клиентом адрес электронной почты.

3.23.6 для получения сервисов/возможностей, предоставляемых физическим лицам при получении в электронной форме Государственных услуг, в соответствии с действующим законодательством, Клиент самостоятельно при необходимости использует Портал государственных услуг.

3.23.7 Клиент настоящим уведомлен и соглашается с тем, что Банк не несет ответственность:

- за невозможность передачи Проекта запроса в Инфраструктуру взаимодействия, в случае если Клиент предварительно отказался от получения Проектов запросов на Портале государственных услуг;
- за обработку Проекта запроса в Инфраструктуре взаимодействия, в том числе за создание запроса на предоставление Государственной услуги на Портале государственных услуг на основе Проекта запроса;
- за обработку запроса на предоставление Государственной услуги на Портале государственных услуг

<sup>63</sup> При наличии технической возможности.

<sup>64</sup> В зависимости от технической реализации.

и взаимодействие Портала государственных услуг с органами (организациями), предоставляющими Государственную услугу;

– за непредоставление Инфраструктурой взаимодействия Банку информации об обработке Проекта запроса, в том числе о выявленных ошибках при формировании запроса на предоставление Государственной услуги, сведений о ходе исполнения запроса на предоставление Государственной услуги, результатов оказания Государственной услуги.»

#### **4. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ НА УСТРОЙСТВАХ САМООБСЛУЖИВАНИЯ БАНКА**

4.1. Банк предоставляет Клиенту возможность проведения банковских операций через Устройства самообслуживания Банка при наличии технической возможности и наличии у Клиента действующей Карты.

4.2. На устройствах самообслуживания проводятся следующие операции<sup>65</sup>:

- внесение денежных средств на Счет Карты, получение наличных денежных средств со Счета Карты, - операция проводится в рублях, независимо от валюты Счета Карты;
- перевод денежных средств со Счета Карты на Счет Карты<sup>66</sup> или на вклад/Счет Клиента; перевод с вклада/Счета Клиента на другой вклад/Счет Клиента или на Счет Карты Клиента, в том числе, с конверсией;
- оплата услуг операторов сотовой связи;
- получение информации о текущем Расходном лимите по Карте, о последних 10-ти операциях по Карте, получение выписки по вкладу/Счету, ОМС;
- получение информации о текущей задолженности по кредиту, погашение кредитов, выданных Банком, предусматривающих дифференцированный способ погашения;
- проведение платежей в адрес организаций;
- получение Логина (Идентификатора пользователя), пароля для доступа в Систему «Сбербанк Онлайн»;
- открытие вкладов Клиенту путем безналичного перевода со Счета, вклада Клиента; закрытие вкладов;
- открытие/закрытие Счетов;
- иные операции.

4.3. При проведении операции внесения денежных средств на Счет Карты Расходный лимит по Карте увеличивается не позднее следующего дня за днем проведения операции.

4.4. При проведении операции внесения денежных средств на Счет Карты, на Счет Карты зачисляется сумма, подтвержденная Клиентом по результатам пересчета, осуществляемого устройством самообслуживания в присутствии Клиента. Внесенные Клиентом банкноты, не прошедшие контроль, осуществляемый устройством самообслуживания, в пересчете не участвуют и автоматически возвращаются Клиенту. Виды и валюта Счетов карт, на которые могут быть внесены денежные средства через устройство самообслуживания, определяются Банком исходя из технической возможности.

4.5. Банк имеет право вводить на устройствах самообслуживания лимиты, ограничения на совершение операций, дополнительные требования по Аутентификации Клиента, а также другие меры и политики безопасности, направленные на сокращение возможных потерь Клиента от неправомерных действий третьих лиц.

#### **5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР БАНКА**

5.1. Контактный Центр Банка предоставляет круглосуточное обслуживание клиентов по телефону (через оператора или в автоматическом режиме).

5.2. Банк оставляет за собой право в любое время по собственному усмотрению изменять набор услуг,

<sup>65</sup> В отдельных регионах обслуживания Банка перечень операций, осуществляемых через устройства самообслуживания, может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых услугах можно получить в филиале Банка по месту заключения Договора банковского обслуживания.

<sup>66</sup> В том числе на карту Банка другого клиента или карту другого Банка.

предоставляемых Клиенту через Контактный Центр Банка.

5.3. Перечень предоставляемых услуг (операций), а также номера телефонов, по которым предоставляются услуги (операции), размещаются на Официальном сайте Банка. Для проведения указанных услуг (операций) Идентификация и Аутентификация Клиента в Контактном Центре Банка осуществляется в порядке, определенном ДБО.

5.4. Клиент соглашается на передачу информации по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи), осознавая, что линии телефонной связи не являются безопасным каналом передачи информации, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такого канала.

5.5. При наличии технической возможности Банк предоставляет Клиенту-Держателю основной Карты услугу по досрочному перевыпуску Карт (основной и дополнительной) при обращении Клиента к оператору Контактного Центра Банка.

5.6. Для получения услуги (совершения операции) Клиент в режиме телефонной коммуникации с оператором Контактного Центра Банка сообщает оператору Контактного Центра Банка вид и параметры услуги, которую он желает получить, или вид и параметры операции, которую он желает совершить (в т.ч. открытие Сберегательного счета/вклада).

На основании этой информации Банк формирует SMS-сообщение с указанием вида и параметров услуги/операции, Кода подтверждения Клиентом услуги/операции и рекомендаций Банка для Клиента, необходимых для последующей обработки Банком информации по услуге. SMS-сообщение формируется Банком и направляется на мобильный телефон Клиента, подключенный к Услуге «Мобильный банк»<sup>67</sup>.

5.7. В случае согласия Клиента на получение услуги/совершение операции, вид и параметры которой указаны в полученном от Банка SMS-сообщении, Клиент в течение 24 часов с момента отправки Банком SMS-сообщения подтверждает вид и параметры услуги/операции путем направления в Банк ответного SMS-сообщения с Кодом подтверждения. Перед отправкой SMS-сообщения с Кодом подтверждения Клиент должен внимательно проверить информацию по услуге/операции в SMS-сообщении Банка, а также выполнить все рекомендации, указанные в SMS -сообщении Банка. Клиент не должен направлять в Банк SMS-сообщение с Кодом подтверждения, если Клиент не согласен с информацией, указанной в SMS-сообщении Банка, либо смысл информации в SMS-сообщении не ясен Клиенту.

В случае отсутствия информации от Клиента в течение 24-часов с момента отправки Банком SMS-сообщения, заявленная Клиентом услуга (операция) не совершается.

5.8. Клиент соглашается с тем, что его обращение в Контактный Центр Банка является распоряжением Клиента на получение услуги/совершение операции, а Код подтверждения, указанный в SMS-сообщении, отправленным с номера мобильного телефона Клиента, подключенного к Услуге «Мобильный банк», в Банк, является Аналогом собственноручной подписи Клиента.

5.9. При получении SMS-сообщения Клиента с Кодом подтверждения Банк осуществляет обработку информации по подтвержденной Клиентом услуге/операции, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента SMS-сообщения с Кодом подтверждения. По результатам обработки информации Банк направляет Клиенту SMS-сообщение о предоставлении услуги, выполнения операции с указанием ее вида и параметров либо о невозможности предоставления услуги (выполнения операции) с рекомендациями для Клиента.

5.10. Особенности открытия Сберегательного счета/вклада через Контактный Центр Банка.

5.10.1. Клиент имеет право открывать Сберегательный счет/вклад через Контактный Центр Банка только на свое имя. Виды вкладов, открытие которых возможно через Контактный Центр Банка, приведены на Официальном сайте Банка в разделе о Контактном Центре Банка.

5.10.2. Для открытия Сберегательного счета/вклада через Контактный Центр Банка Банк направляет Клиенту на мобильный телефон Клиента, подключенный к Услуге «Мобильный банк», SMS-сообщение с параметрами, которые были выбраны Клиентом в процессе диалога с оператором Контактного Центра Банка:

- для Сберегательного счета (при открытии с нулевой суммой первоначального взноса без внесения средств): валюта Счета;

---

<sup>67</sup> Форматы SMS-сообщений приведены в Руководстве по использованию «Мобильного банка».

– для вклада: вид вклада, сумма вклада, валюта вклада, срок вклада, процентная ставка по вкладу и иные условия размещения вклада, данные о Счете/Карте, с которого будет осуществляться списание денежных средств для открытия вклада;

а также с Кодом для подтверждения Клиентом открытия Сберегательного счета/вклада.

В SMS-сообщении Банка указывается название раздела на Официальном сайте Банка, в котором размещен полный текст «Условий открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк» и типовой формы договора «Сберегательного счета» либо название раздела на Официальном сайте Банка, в котором размещен полный текст «Условий размещения вкладов в ПАО Сбербанк» и типовой формы договора о вкладе.

5.10.3. Для открытия Сберегательного счета Клиент должен ознакомиться с «Условиями открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк» и типовой формой договором «Сберегательного счета» и после этого подтвердить открытие Сберегательного счета в соответствии с параметрами, полученными в SMS-сообщении от Банка, посредством отправки в Банк SMS-сообщения с Кодом подтверждения в срок, указанный в п. 5.7 настоящего раздела. На основании полученного от Клиента SMS-сообщения с Кодом подтверждения Банк осуществляет открытие Сберегательного счета Клиенту на подтвержденных Клиентом условиях.

Для открытия вклада Клиент должен ознакомиться с «Условиями размещения вкладов в ПАО Сбербанк» и типовой формой договора о вкладе и после этого подтвердить открытие вклада в соответствии с параметрами, полученными в SMS-сообщении от Банка, посредством отправки в Банк SMS-сообщения с Кодом подтверждения в срок, указанный в п.5.7. настоящего раздела. На основании полученного от Клиента SMS-сообщения с Кодом подтверждения Банк не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента SMS-сообщения с Кодом подтверждения, осуществляет открытие вклада Клиенту на подтвержденных Клиентом условиях.

Код подтверждения, указанный в SMS-сообщении, направленном с номера мобильного телефона Клиента, подключенного к Услуге «Мобильный банк», является Аналогом собственноручной подписи Клиента.

5.10.4. Телефонное обращение Клиента в Контактный Центр Банка, SMS-сообщение от Банка с параметрами открываемого Сберегательного счета/вклада и SMS-сообщение Клиента с Кодом подтверждения считаются распоряжением Клиента на открытие Сберегательного счета/вклада.

5.10.5. Банк направляет Клиенту SMS-сообщение с информацией об успешном открытии Сберегательного счета/вклада, с указанием номера открытого счета и иными согласованными условиями, либо информацию об отказе в открытии Сберегательного счета/вклада.

Перечень согласованных условий по открытому через Контактный Центр Банка Сберегательному счету/вкладу определяется совокупностью:

параметров, указанных в SMS-сообщении Банка, направленном Клиенту для подтверждения открытия Сберегательного счета/вклада, SMS-сообщении с Кодом подтверждения, направленном Клиентом Банку, и в SMS-сообщении Банка о подтверждении открытия Сберегательного счета/вклада;

условий, изложенных в «Условиях открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк» и типовой форме договора «Сберегательного счета»<sup>68</sup>, или в «Условиях размещения вкладов и в типовой форме договора о вкладе»<sup>69</sup>.

5.10.6. SMS-сообщение от Банка с параметрами открываемого Сберегательного счета/вклада и ответное SMS-сообщение с Кодом подтверждения, направленное Клиентом с номера мобильного телефона, подключенного к Услуге «Мобильный банк», в совокупности с SMS-уведомлением Банка об открытии Сберегательного счета/вклада и текстом договора<sup>70</sup> и условий<sup>71</sup>, размещенных на Официальном сайте Банка в разделе,

<sup>68</sup> «Условия открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк» и типовая форма Договора «Сберегательного счета» размещены на Официальном сайте Банка в разделе, указанном в SMS-сообщении Банка, которое направляется Клиенту для подтверждения открытия Сберегательного счета.

<sup>69</sup> «Условия размещения вкладов в ПАО Сбербанк» и типовая форма Договора о вкладе размещены на Официальном сайте Банка в разделе, указанном в SMS-сообщении Банка, которое направляется Клиенту для подтверждения открытия вклада.

<sup>70</sup> Для Сберегательного счета – Договор банковского счета «Сберегательный счет», для вклада – Договор о вкладе.

<sup>71</sup> Для Сберегательного счета - «Условия открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО

указанном в SMS-сообщении Банка, являются документами, подтверждающими заключение Договора банковского счета «Сберегательный счет» или Договора банковского вклада.



**ПАМЯТКА**  
**по безопасности при использовании Удаленных каналов обслуживания Банка**  
**(устройств самообслуживания, услуги «Сбербанк Онлайн»**  
**(в том числе мобильных приложений для смартфонов и планшетных устройств),**  
**«Мобильный банк», Контактный Центр Банка)**

Вы присоединились к ДБО, в рамках которого Клиентам Банка предоставляется возможность проводить операции по своим Счетам (Счетам Карт, счетам по вкладам, обезличенным металлическим счетам и другим Счетам) через УКО, к которым относятся:

- устройства самообслуживания (УС) Банка<sup>72</sup>;
- Система «Сбербанк Онлайн»;
- Услуга «Мобильный банк»;
- Контактный Центр Банка.

Вы имеете возможность установить ограничение доступности (видимости) счетов, которые Вы не хотите использовать в УКО. Ограничение можно установить отдельно для каждого из каналов: для УС Банка, для Системы «Сбербанк Онлайн» (в том числе отдельно для мобильных приложений) и для Услуги «Мобильный банк».

Установить или изменить перечень доступных Счетов Вы можете как через «Сбербанк Онлайн» (по всем Счетам), так и в любом Подразделении Банка на территории обслуживания ДБО (только по Счетам вкладов).

Правила совершения операций по Счетам Карт через УКО определены в «Порядке предоставления ПАО Сбербанк услуг по проведению банковских операций через Удаленные каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка)» (Приложение 2 к Условиям банковского обслуживания).

Использование УКО сопряжено с риском получения несанкционированного доступа к защищаемой информации Клиента с целью осуществления Переводов денежных средств с Ваших Счетов неуполномоченными лицами. К защищаемой информации Клиента относятся:

- информация об остатках денежных средств на Ваших Банковских счетах;
- информация о совершенных Переводах денежных средств;
- информация, содержащаяся в оформленных Вами распоряжениях на Перевод денежных средств;
- информация, необходимая для удостоверения Клиентами права распоряжения денежными средствами, в том числе данных Держателей платежных Карт;
- информация ограниченного доступа, в том числе персональные данные и иная информация, подлежащая обязательной защите в соответствии с законодательством Российской Федерации, обрабатываемая при осуществлении Переводов денежных средств.

Ниже приведены рекомендуемые Банком меры по снижению рисков получения несанкционированного доступа к защищаемой информации.

**Банковская Карта в рамках ДБО является ключом доступа к Вашим Счетам через УКО.**

**Меры безопасности при использовании банковской Карты**

Храните свою Карту в недоступном для окружающих месте. Не передавайте Карту и ее реквизиты другому лицу, за исключением продавца (кассира). Рекомендуется хранить Карту отдельно от наличных денег и документов, удостоверяющих личность, особенно в поездках.

Во избежание мошенничества с использованием Вашей Карты требуйте проведения операций с Картой только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить Карту из поля Вашего зрения.

<sup>72</sup> Если такая техническая возможность реализована в Территориальном банке, где Клиентом оформлен ДБО.

Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций. При необходимости обратитесь к сотрудникам в филиале Банка или позвоните по телефонам, указанным на УС или на оборотной стороне Вашей Карты.

Во избежание использования Вашей Карты третьим лицом храните ПИН-код отдельно от Карты, не пишите ПИН-код на Карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам (в том числе родственникам), не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет.

**Помните!** Передача банковской Карты или ее реквизитов, идентификаторов и паролей, предназначенных для доступа и подтверждения операций в Системе «Сбербанк Онлайн», другому лицу означает, что Вы предоставляете возможность другим лицам проводить операции по Вашим Счетам.

При любых подозрениях на мошенничество, следует незамедлительно обратиться в Контактный Центр Банка по телефонам:

(495)-500-5550

8-800-555-5550

При обращении по указанным номерам телефонов происходит соединение с системой автоматизированного обслуживания. Для соединения с линией, предназначенной для передачи сообщения об утрате Карты или о подозрении на мошеннические действия, необходимо в тоновом режиме набрать цифру «1».

Подробная информация о способах мошенничества и мерах защиты размещена на Официальном сайте Сбербанка России ([www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)).

### **Меры безопасности при работе в Системе «Сбербанк Онлайн»**

Для входа в личный кабинет «Сбербанк Онлайн» Вам необходимо ввести идентификатор<sup>73</sup> и Постоянный пароль, дополнительно может вводиться Одноразовый пароль (если данная опция предусмотрена Вами при настройке «личной страницы»). Для входа в Систему «Сбербанк Онлайн» не требуется вводить никакой другой информации.

**Внимание!** Если для входа в «Сбербанк Онлайн» Вам предлагается ввести любую другую персональную информацию или дополнительные данные (номера банковских Карт, номер мобильного телефона, Контрольную информацию по банковским Картам или другие данные), это указывает на мошенничество! В таких случаях необходимо немедленно прекратить сеанс работы в Системе «Сбербанк Онлайн» и срочно обратиться в Банк.

Банк **никогда не запрашивает пароли для отмены операций** или шаблонов в Системе «Сбербанк Онлайн». Если Вам предлагается ввести пароль для отмены операции, в том числе и той, которую Вы не совершали, Вам необходимо прекратить сеанс работы в Системе «Сбербанк Онлайн» и срочно обратиться в Банк.

При получении от Банка SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента и/или Push-уведомления с Одноразовым паролем внимательно ознакомьтесь с информацией в сообщении/уведомлении: все реквизиты операции в направленном Вам сообщении/уведомлении должны соответствовать той операции, которую Вы собираетесь совершить. Только после того как Вы убедились, что информация в этом SMS-сообщении/Push-уведомлении корректна, можно вводить пароль.

**Помните, что, вводя одноразовый SMS-пароль, Вы даёте Банку право и указание провести операцию с указанными в SMS-сообщении/Push-уведомлении реквизитам.**

**Ни при каких обстоятельствах не сообщайте свои пароли никому, включая сотрудников Банка.**

В случае утери или кражи чека Вам следует незамедлительно обратиться в Контактный Центр Банка.

При работе с услугой «Сбербанк Онлайн» всегда проверяйте, что установлено защищенное ssl-соединение с официальными сайтами услуги (<https://esk.sbrf.ru>, <https://online.sberbank.ru>). В окне браузера должно быть изображение, обозначающее наличие защищенного соединения, которое отличается в зависимости от браузера. Например, в браузере Microsoft Internet Explorer версия 8.0 в правой части адресной строки располагается желтый замочек, в более ранней версии – его изображение находится в правом нижнем углу экрана.

---

<sup>73</sup> Если Клиент создал свой Логин для входа в систему на странице входа в «Сбербанк Онлайн», то для входа можно использовать как Идентификатор пользователя, так и Логин, созданный Клиентом.

Не пользуйтесь услугой «Сбербанк Онлайн» через Интернет-обозреватель Мобильного устройства (телефона, планшета и пр.), на который приходят SMS-сообщения с подтверждающим Одноразовым паролем. Для Мобильных устройств существуют специально разработанные Банком приложения. Получить информацию о таких приложениях и способах их установки Вы можете на Официальном сайте Банка.

Для исключения Компрометации Вашей финансовой информации и хищения средств, настоятельно не рекомендуем Вам подключать к услугам Банка номера телефонов, которые Вам не принадлежат.

Пользуйтесь дополнительными возможностями Системы «Сбербанк Онлайн» по повышению уровня безопасности (SMS-информирование/Push-уведомления<sup>74</sup> о входе в личный кабинет, настройка видимости Карт и Счетов и пр.). Для настройки используйте меню «Настройки», далее пункт «Настройки безопасности».

Не устанавливайте на мобильный телефон или на устройство, на которое Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающими Одноразовыми паролями, приложения по ссылкам, полученным от неизвестных Вам источников.

Помните, что Банк не рассылает своим Клиентам ссылки или указания на установку приложений через SMS/MMS/e-mail – сообщения.

На устройствах, которые Вы используете для доступа к Системе «Сбербанк Онлайн»:

- используйте современное антивирусное программное обеспечение и следите за его регулярным обновлением;
- регулярно выполняйте антивирусную проверку для своевременного обнаружения вредоносных программ;
- своевременно устанавливайте обновления операционной системы, рекомендуемые компанией-производителем;
- используйте дополнительное лицензионное программное обеспечение, позволяющее повысить уровень защиты вашего устройства – персональные межсетевые экраны, программы поиска шпионских компонент, программы защиты от «СПАМ» - рассылок и пр.;

Завершение работы с системой выполняйте путем выбора соответствующего пункта меню.

#### **Меры безопасности при работе с устройствами самообслуживания**

**При проведении операции с вводом ПИН-кода ВСЕГДА прикрывайте клавиатуру, например, свободной рукой.** Это не позволит мошенникам увидеть Ваш ПИН-код или записать его на видеорекамеру.

Замки доступа по Картам в специальные помещения, где устанавливаются УС, не должны требовать ввода ПИН-кода. Если для прохода в помещение от Вас требуется ввести ПИН-код, не делая этого, обратитесь в Банк. Если Вы ранее пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать Карту, позвонив по телефонам, указанным на устройстве или на обратной стороне Вашей Карты, независимо от того, получили ли Вы доступ к УС или нет.

До проведения операции в УС осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и **устройство** для приема Карты в УС. В этих местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов или рекламных буклетов. При обнаружении подозрительных устройств, просим незамедлительно сообщить об этом сотрудникам филиала Банка, обслуживающим УС, или по телефонам, указанным на устройстве или на обратной стороне Вашей Карты. Операцию с использованием Карты для получения наличных в УС в данном случае не проводить.

При приеме и возврате Карты банкоматом не пытайтесь ускорить прерывистое движение Карты в картоприемнике. Неравномерное движение Карты является не сбоем, а необходимым средством защиты Вашей Карты от Компрометации.

#### **Меры безопасности при работе с Услугой «Мобильный банк» и мобильными приложениями «Сбербанк Онлайн» для смартфонов и планшетных устройств**

При утере мобильного телефона (устройства), на который подключена Услуга «Мобильный банк» или на которое установлено мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» Вам следует срочно обратиться к своему оператору сотовой связи для блокировки SIM-карты и в Контактный Центр Банка для приостановки действия

---

<sup>74</sup> При наличии технической возможности

Услуги «Мобильный банк» и/или «Сбербанк Онлайн».

При смене номера телефона, на который подключена Услуга «Мобильный банк» Вам необходимо **незамедлительно** обратиться в любое Подразделение Банка и оформить заявление на отключение Услуги «Мобильный банк» от старого номера телефона и на подключение услуги на новый номер телефона.

При внезапном прекращении работы SIM-карты необходимо срочно обратиться к своему оператору сотовой связи за уточнением причин – в отношении Вас возможно проведение мошеннических действий третьими лицами.

При подключении Услуги «Мобильный банк», Вам становится доступна опция «Быстрый Платеж» - оплата любого номера мобильного телефона и пополнения Счета Карты Банка по номеру телефона с Вашей банковской Карты посредством SMS-сообщения. Вы можете отключать опцию «Быстрый Платеж» в любое время, отправив команду «НОЛЬ» на номер 900 или обратившись в Контактный Центр Банка. Подключать опцию «Быстрый Платеж» Вы можете в любое время, обратившись в Контактный Центр Банка.

Будьте внимательны – не оставляйте свой телефон/устройство без присмотра, чтобы исключить несанкционированное использование Услуг «Мобильный банк» и мобильных приложений «Сбербанк Онлайн».

Используйте только официальные Мобильные приложения Банка, доступные в официальных магазинах приложений производителей мобильных платформ. Обязательно убедитесь, что в поле «разработчик мобильного приложения» указан ПАО Сбербанк.

Своевременно устанавливайте доступные обновления операционной системы и приложений на Ваш телефон/устройство. Используйте антивирусное программное обеспечение для мобильного телефона/устройства, своевременно устанавливайте на него обновления антивирусных баз.

Не устанавливайте на свой телефон/устройство нелицензионные операционные системы, так как это отключает защитные механизмы, заложенные производителем мобильной платформы. В результате Ваш телефон становится уязвимым к заражению вирусными программами.

Не переходите по ссылкам и не устанавливайте приложения/обновления безопасности, пришедшие в SMS-сообщении, Push-уведомлении или по электронной почте, в том числе от имени Банка.

Установите на телефоне/смартфоне пароль для доступа к устройству, данная возможность доступна для любых современных моделей телефонов/смартфонов.

Не используйте мобильный телефон для доступа к полнофункциональной версии услуги «Сбербанк-Онлайн», для этого существуют специализированные приложения, разработанные Банком.

Завершайте работу с мобильным приложением через завершение сессии (по кнопке «Выход»).

### **Защита от SMS, Push и e-mail мошенничества**

Мошеннические SMS-сообщения/Push-уведомления, как правило, информируют о блокировке банковской Карты, о совершенном переводе средств или содержат другую информацию, побуждающую Клиента перезвонить на указанный в SMS-сообщении/Push-уведомлении номер телефона для уточнения информации. Перезвонившему Держателю Карты мошенники представляются сотрудниками службы безопасности банка, специалистами службы технической поддержки и в убедительной форме предлагают срочно провести действия по разблокировке Карты, по отмене перевода и т.п., в зависимости от содержания SMS-сообщения/Push-уведомления.

В случае получения подобных SMS-сообщений/Push-уведомлений настоятельно рекомендуем Вам:

- не перезванивать на номер мобильного телефона, указанный в SMS-сообщении/Push-уведомлении;
- не предоставлять информацию о реквизитах Карты (номере Карты, сроке ее действия, ПИНе, Контрольной информации по Карте, Коде клиента), или об Одноразовых паролях, в т.ч. посредством направления ответных SMS-сообщений/Push-уведомлений;
- не проводить через Устройства самообслуживания никакие операции по инструкциям, полученным по Мобильным устройствам.

В ряде случаев Банк рассылает информационные SMS-сообщения/Push-уведомления, при этом:

- в SMS-сообщениях/Push-уведомлениях, направляемых Банком по операциям, проведенным с использованием Вашей Карты, обязательно указываются последние 4 цифры номера Вашей Карты (мошенникам они не известны);

– SMS-сообщения/Push-уведомления Банка всегда отправляются с номера «900<sup>75</sup>» в них указываются только официальные телефоны Банка, опубликованные на Официальном сайте Банка или указанные на Вашей банковской Карте;

– SMS-сообщения/Push-уведомления Банка не рассылаются с официальных номеров Контактного Центра Банка - 8-495-500-5550 и 8-800-5555550.

Если полученное SMS-сообщение/Push-уведомление вызывает любые сомнения или опасения, необходимо обратиться в Контактный Центр Банка по официальным телефонам, номера которых размещены на оборотной стороне Карты или на Официальном сайте Банка.

В случае если Вы все же пострадали от SMS/Push-мошенничества, необходимо:

– немедленно обратиться в Контактный Центр Банка по официальному телефону и заблокировать Карту, реквизиты которой были сообщены мошенникам или по которой были совершены мошеннические операции;

– немедленно обратиться по телефону к оператору связи, в адрес которого переведены средства, с заявлением о мошенничестве и возврате средств (как правило, информация о номерах телефонах, на которые были переведены средства, сотовом операторе и телефоны контактного центра сотового оператора указаны на чеке, полученном в банкомате);

– подать через любое подразделение полиции заявление о совершенном мошенничестве на имя начальника управления «К» ГУВД\УВД.

### **Мошенничество через e-mail-рассылки**

Массовые мошеннические e-mail-рассылки, маскируясь под бренд Сбербанка, как правило, предназначены для:

– заманивания получателей сообщений на сайты-«ловушки», на которых под различными предложениями мошенники попытаются получить персональные данные (идентификатор и пароль для входа в Систему «Сбербанк Онлайн», кодовые слова банковских Карт, номера банковских Карт, ПИН-коды, CVV и пр. информацию). Часто на таких сайтах размещаются вирусы, заражающие компьютеры при открытии страниц;

– принуждения под различными предложениями получателей писем на открытие файла-вложения, содержащего вирус, или переход по ссылке для загрузки вирусного файла.

Признаки того, что e-mail-сообщение является мошенническим:

– сообщения замаскированы под официальные письма банка и требуют от Вас каких-либо быстрых действий или ответа;

– адрес отправителя и тема сообщения замаскированы под обращения от имени банка.

Например:

#### **Примеры наименования отправителей в мошеннических сообщениях:**

- Сбербанк Онлайн (info@sber.ru)
- Сбербанк России (noreply@sber.ru)
- Сбербанк Информ (statistics@sber.ru)
- И пр.

#### **Примеры тем сообщений в мошеннических рассылках:**

- «Сообщение об увеличении задолженности»
- «Сообщение об увеличении долга»
- «Сообщение об увеличении задолженности на ДД.ММ.ГГГГ»
- письма содержат ссылки на интернет-ресурсы, похожие на настоящие ресурсы банка;
- URL-адрес ссылки в письме отличается от официального адреса (www.sberbank.ru), возможно также

<sup>75</sup> Указан основной номер, для разных регионов возможна также рассылка с номеров 9000, 9001, 8632, 6470, SBERBANK.

появление всплывающих окон на официальном сайте, в котором запрашивается ввод или подтверждение Ваших персональных данных;

- к сообщению прилагается файл-вложение, который Вам настойчиво рекомендуют открыть;
- в тексте содержатся явные опечатки или орфографические ошибки.

**Обращаем Ваше внимание, что Сбербанк никогда:**

- не отправляет сообщения с просьбой подтвердить, обновить или предоставить персональные данные (ФИО, данные документа, удостоверяющего личность, номер мобильного телефона, информацию банковской Карты, CVV, ПИН, Контрольную информацию, Код клиента и пр.);
- не отправляет сообщения с формой для ввода Ваших персональных данных;
- не просит Вас зайти в личный кабинет Системы «Сбербанк Онлайн» по ссылкам в письмах.

## **ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

1. Правила электронного взаимодействия и Заявление на банковское обслуживание<sup>76</sup> в совокупности являются заключенным между Клиентом и Банком Соглашением об использовании электронной подписи.

2. При проведении Клиентом операций в Подразделении Банка при наличии технической возможности и по желанию Клиента допускается формирование и подписание документов в электронном виде. При этом документы в электронном виде подписываются:

- Клиентом - простой электронной подписью Клиента, формируемой посредством считывания Карты электронным терминалом и ввода на нем ПИН, либо ввода на электронном терминале/мобильном рабочем месте или отправки на номер 900 кода, полученного в SMS-сообщении с номера 900. Простая электронная подпись включается в Электронный документ;
- Банком - усиленной неквалифицированной электронной подписью уполномоченного работника Банка.

3. После проведения операции в качестве подтверждения факта ее совершения Клиент получает экземпляр Электронного документа на адрес электронной почты, указанный Клиентом и, по желанию, копию Электронного документа на бумажном носителе. Клиент имеет возможность получить экземпляр Электронного документа через Систему «Сбербанк Онлайн».

4. Стороны признают, что в рамках настоящих Правил электронного взаимодействия:

- информация в электронной форме, подписанная простой электронной подписью со стороны Клиента и/или усиленной неквалифицированной электронной подписью со стороны Банка, признается Электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента и /или Банка соответственно, порождает аналогичные документу на бумажном носителе права и обязанности Клиента и Банка и может служить доказательством в суде;
- для определения лица, подписывающего Электронный документ простой электронной подписью, в состав подписи включаются сведения о фамилии, имени и отчестве Клиента и маскированном номере Карты, либо маскированном номере мобильного телефона Клиента, к которому подключена Услуга «Мобильный банк», использовавшейся при формировании подписи, дате и времени проведения операции (используется время системных часов аппаратных средств Банка (московское время), коде Авторизации, подтверждающем правильность ввода ПИН, либо коде полученном в SMS-сообщении с номера 900;
- одной электронной подписью могут быть подписаны несколько связанных между собой Электронных документов (пакет Электронных документов). При подписании электронной подписью пакета Электронных документов каждый из Электронных документов, входящих в этот пакет, считается подписанным электронной подписью того вида, которой подписан пакет Электронных документов.

5. Клиент и Банк принимают на себя исполнение всех обязательств, вытекающих из Электронных документов, подписанных в соответствии с настоящими Правилами.

---

<sup>76</sup> Для работников Предприятий, перечисляющих заработную плату в рамках договоров с Банком - заявление на банковское обслуживание, оформляемое в рамках зарплатного проекта.

**Правила предоставления в аренду индивидуальных сейфов  
 клиентам – физическим лицам в ПАО Сбербанк**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Предоставление во временное пользование (аренду) индивидуального сейфа (далее – Сейф) осуществляется в соответствии с настоящими «Правилами предоставления в аренду индивидуальных сейфов клиентам - физическим лицам в ПАО Сбербанк » (далее – «Правила аренды сейфов») и на основании «Условий предоставления в аренду индивидуального сейфа» (далее – «Условия аренды сейфа») установленной Банком формы, надлежащим образом заполненных и подписанных Клиентом и Банком, при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность. В «Условиях аренды сейфа» определяются: подразделение Банка, в хранилище ценностей которого Клиенту предоставляется Сейф, номер Сейфа, срок аренды и сумма арендной платы.
- 1.2. «Условия аренды сейфа» оформляются в подразделении Банка, в хранилище ценностей клиентов которого Клиенту предоставляется в аренду Сейф, имеющий типоразмер, удовлетворяющий требованиям Клиента. Список подразделений, оказывающих данную услугу, размещается на Официальном сайте Банка в сети Интернет.
- 1.3. «Условия аренды сейфа», надлежащим образом заполненные и подписанные Клиентом и Банком (при совместном наименовании – Стороны), и настоящие «Правила аренды сейфов» в совокупности являются заключенным между Клиентом и Банком Договором аренды индивидуального сейфа (далее – Договор аренды сейфа).
- 1.4. Банк имеет право изменять «Правила аренды сейфов» и тарифы по предоставлению в аренду индивидуальных сейфов (далее – тарифы). При изменении действующих «Правил аренды сейфов» и тарифов Банк извещает об этом Клиента путем размещения информации в структурных подразделениях Банка, оказывающих данные услуги, и/или на сайте Банка в сети Интернет за 10 рабочих дней до ввода в действие изменений.
- 1.5. Предоставление в аренду Сейфа осуществляется по предъявлении Клиентом паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.6. Выдача Клиенту ключа от Сейфа и предоставление Сейфа в аренду осуществляется при поступлении суммы арендной платы (п.1.13 настоящих «Правил аренды сейфов»).
- 1.7. Срок аренды Сейфа устанавливается в «Условиях аренды сейфа» по соглашению Сторон.
- 1.8. Срок аренды Сейфа исчисляется со дня подписания Сторонами «Условий аренды сейфа». Дата начала и дата окончания срока аренды указываются в «Условиях аренды сейфа», при этом день подписания «Условий аренды сейфа» является днем начала аренды.
- 1.9. Если последний день срока аренды приходится на нерабочий день хранилища, днем окончания срока аренды считается ближайший следующий за ним рабочий день хранилища.
- 1.10. Срок аренды может быть продлен по соглашению Сторон:
  - при обращении Клиента в Банк на основании дополнительного соглашения к Договору аренды сейфа, подписанного Сторонами;
  - при поступлении платы за аренду Сейфа за следующий срок аренды на основании письменного распоряжения Клиента - длительного Поручения на периодическое перечисление суммы платы за аренду Сейфа, оформленного Клиентом в подразделении Банка, в хранилище которого арендуется Сейф. Поступление арендной платы является офертой Клиента о продлении Договора аренды сейфа, сообщение Банка о продлении Договора на новый срок, направленное Клиенту в соответствии с п. 2.3.7 настоящих «Правил аренды сейфов», является акцептом Банка.
- 1.11. Плата за аренду Сейфа определяется расчетным путем, исходя из срока аренды Сейфа и действующих тарифов Банка на дату заключения Договора аренды сейфа, а при продлении Договора



аренды сейфа - на дату его продления.

1.12. Арендная плата вносится Клиентом единовременно, за весь период аренды:

1.12.1. При заключении Договора аренды сейфа - наличными деньгами в кассу Банка или путем списания со счета по вкладу Клиента, открытого в данном подразделении Банка либо в другом подразделении, входящем в структуру одного филиала Банка, или с использованием банковской карты, эмитированной Банком - в день подписания Договора аренды сейфа, в сумме, определенной в «Условиях аренды сейфа».

1.12.2. При продлении Договора аренды сейфа:

– наличными деньгами в кассу Банка или путем списания со счета по вкладу Клиента, открытого в данном подразделении Банка либо в другом подразделении, входящем в структуру одного филиала Банка, или с использованием банковской карты, эмитированной Банком - в день подписания Сторонами дополнительного соглашения о его продлении, в сумме, определенной в соглашении о продлении;

либо

– путем списания средств со счета по вкладу Клиента на основании длительного Поручения на перечисление суммы платы за аренду Сейфа (далее по тексту - длительное Поручение), в сумме, определенной в длительном Поручении, не позднее последнего дня срока аренды.

1.13. Датой поступления арендной платы считается:

1.13.1. При оплате наличными деньгами – дата внесения денежных средств в кассу Банка.

1.13.2. При оплате в безналичном порядке в случае списания денежных средств со вклада, открытого в данном подразделении Банка либо в другом подразделении, входящем в структуру одного филиала Банка, или с использованием банковской карты, эмитированной Банком (за исключением кредитной карты) - дата списания средств.

1.14. Если последний день срока аренды приходится на нерабочий день, плата за аренду Сейфа увеличивается пропорционально количеству дней, следующих за последним днем срока аренды, указанным в «Условиях аренды сейфа». При этом день возврата ключа от Сейфа в расчет арендной платы не включается.

Арендная плата за эти дни аренды Сейфа, вносится (перечисляется) Клиентом не позднее дня освобождения Сейфа, а при продлении Договора аренды сейфа - не позднее дня заключения соглашения о продлении.

1.15. Если Клиент отказывается от использования внутреннего контейнера (при его наличии), об этом проставляется отметка в «Условиях аренды сейфа».

1.16. Доступ Клиента к Сейфу осуществляется в установленные часы работы хранилища ценностей клиентов.

1.17. Банк предоставляет доступ к Сейфу Клиенту/поверенному Клиента при предъявлении документа, удостоверяющего личность, реквизиты которого указаны в Договоре аренды/нотариально оформленной доверенности, ключа от Сейфа и Карточки на право пользования индивидуальным сейфом.

1.18. Банк не несет ответственность за состояние содержимого Сейфа. Клиент обязан сам следить за тем, чтобы содержимое Сейфа не подвергалось повреждениям, вызванным взаимодействием хранящихся в нем предметов.

1.19. Возврат арендной платы в случае досрочного прекращения пользования Сейфом:

1.19.1. В случае досрочного прекращения пользования Сейфом в связи с использованием Сейфа для хранения предметов, запрещенных к вложению согласно п.2.1.1 настоящих «Правил аренды сейфов», а также в случае нарушения Клиентом условий п.2.2.5 настоящих «Правил аренды сейфов», арендная плата за неиспользованный срок аренды Сейфа возврату не подлежит.

1.19.2. В случае досрочного прекращения пользования Сейфом в связи с возникновением форс-мажорных обстоятельств, т.е. таких чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые существенно затрудняют или делают невозможным для Банка исполнение обязательств по Договору аренды сейфа, а также в связи с возникновением обстоятельств, предусмотренных п. 2.3.6

настоящих «Правил аренды сейфов» в случае отказа Клиента от предоставления другого индивидуального сейфа – Клиенту возвращается арендная плата за неиспользованный срок аренды Сейфа (с учетом НДС) в следующем размере:

«Сумма арендной платы за неиспользованный срок аренды» = (Т х П),

где: Т – тариф (с НДС), действующий в Банке на день заключения Договора аренды сейфа/Дополнительного соглашения о его продлении;

П - количество дней за неиспользованный срок аренды, исключая день расторжения Договора;

НДС – сумма налога на добавленную стоимость.

1.19.3. В случае досрочного прекращения пользования Сейфом по инициативе Клиента арендная плата за неиспользованный срок аренды Сейфа (с учетом НДС) возвращается в следующем размере:

«Сумма арендной платы за неиспользованный срок аренды» = (Т х (П-30)),

где: Т – тариф (с НДС), действующий в Банке на день заключения Договора аренды сейфа/Дополнительного соглашения о его продлении;

П - количество дней за неиспользованный срок аренды, исключая день расторжения Договора;

НДС – сумма налога на добавленную стоимость.

1.20. Договор аренды сейфа вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами принятых обязательств.

1.21. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств по Договору аренды сейфа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **2.1. Клиент имеет право:**

2.1.1. После внесения арендной платы использовать Сейф для хранения предметов вложения, кроме взрывчатых, легковоспламеняющихся, токсичных, радиоактивных, наркотических и других веществ, способных оказать вредное воздействие на человека и окружающую среду, огнестрельного оружия, боеприпасов и имущества, изъятого из гражданского оборота в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.2. Досрочно расторгнуть Договор аренды сейфа в одностороннем порядке и сдать Банку Сейф, ключ от него, внутренний контейнер /при наличии/, а также Карточку на право пользования Сейфом.

2.1.3. В случае возникновения не по вине Клиента неисправности Сейфа и/или замка от Сейфа требовать от Банка предоставления исправного индивидуального сейфа без дополнительной оплаты.

2.1.4. Продлить срок аренды (при условии надлежащего выполнения Клиентом обязательств по Договору аренды сейфа) не позднее последнего дня срока аренды.

Каждый новый срок аренды определяется со дня, следующего за днем окончания каждого предшествующего срока аренды (установленного Договором аренды сейфа или дополнительным соглашением к нему). Продление срока аренды осуществляется на условиях, действующих в Банке на день заключения Сторонами соответствующего соглашения.

Продление срока аренды Сейфа не допускается при проведении Банком работ по замене индивидуальных сейфов в хранилище либо реконструкции хранилища.

2.1.5. Предоставить право пользования Сейфом другому лицу (далее по тексту - поверенному) на основании нотариально оформленной доверенности, передав ему ключ от Сейфа.

В доверенности должны быть указаны: наименование и адрес Банка, в котором арендуется Сейф, номер Сейфа.

### **2.2. Клиент обязан:**

2.2.1. Внести (перечислить) Банку арендную плату полностью за весь срок аренды в день заключения Договора аренды сейфа /соглашения о продлении Договора аренды сейфа в порядке, предусмотренном п.

1.12 настоящих «Правил аренды сейфов».

В случае если последний день срока аренды приходится на нерабочий день хранилища, внести (перечислить) арендную плату в порядке, предусмотренном п.1.14 настоящих «Правил аренды сейфов».

2.2.2. При пользовании Сейфом сверх срока аренды, установленного Договором аренды сейфа (дополнительным соглашением к Договору аренды сейфа) внести плату в порядке и размере, предусмотренном п. 3.1 настоящих «Правил аренды сейфов».

2.2.3. Внести плату, возмещающую расходы Банка в случаях, установленных п. 3.2 настоящих «Правил аренды сейфов».

2.2.4. После получения ключа опробовать его на открытие и закрытие Сейфа в присутствии работника Банка.

В случае возникновения не по вине Клиента неисправности Сейфа и/или замка от Сейфа требовать от Банка предоставления исправного индивидуального сейфа без дополнительной оплаты.

2.2.5. Не допускать повреждения арендованного имущества Банка (Сейф, ключ, внутренний контейнер /при наличии/).

2.2.6. При утрате или повреждении ключа от Сейфа, а также утрате Карточки на право пользования Сейфом незамедлительно по телефону, указанному в «Условиях аренды сейфа», а затем письменно уведомить Банк.

2.2.7. Не позднее последнего дня срока аренды, а в случае если последний день аренды приходится на нерабочий день хранилища – в следующий за ним рабочий день, освободить Сейф от предметов вложения и вернуть Банку Сейф, ключ от Сейфа и внутренний контейнер /при наличии/ в исправном состоянии и Карточку на право пользования Сейфом.

2.2.8. При изменении фамилии, имени, отчества, а также иных сведений о Клиенте, указанных в «Условиях аренды сейфа», своевременно уведомить об этом Банк и представить документы, подтверждающие данные изменения.

2.2.9. Любым доступным Клиенту способом проинформировать Банк о выданной поверенному доверенности.

В случае отмены выданной доверенности уведомить об этом Банк путем представления письменного заявления с указанием даты выдачи отменяемой доверенности и Ф.И.О. поверенного. Все риски, возникшие в результате несвоевременного уведомления Банка, возлагаются на Клиента.

2.2.10. Не передавать ключ от Сейфа, Карточку на право пользования Сейфом, а также не разглашать сведения о Договоре аренды сейфа третьим лицам, за исключением поверенного; не изготавливать дубликаты ключа от Сейфа.

2.2.11. При поступлении письменного уведомления Банка о досрочном расторжении Договора аренды сейфа в связи с прекращением работы хранилища Банка в срок до его закрытия, указанный в уведомлении Банка о досрочном расторжении Договора, изъять из Сейфа предметы вложения и вернуть Банку ключ от Сейфа и внутренний контейнер /при наличии/ в исправном состоянии и Карточку на право пользования Сейфом, либо согласовать с Банком условия аренды нового сейфа.

### **2.3. Банк имеет право:**

2.3.1. При возникновении каких-либо подозрений на предмет вложения попросить визуально осмотреть этот предмет, в том числе, используя приборы неразрушающего контроля.

2.3.2. Без предварительного уведомления Клиента и в его отсутствие открыть Сейф и изъять находящиеся там предметы вложения при возникновении форс-мажорных обстоятельств, т.е. таких чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые существенно затрудняют или делают невозможными для Банка исполнение обязательств по Договору аренды сейфа, а также в случае нарушений Клиентом условий п.п.2.1.1, 2.2.5 настоящих «Правил аренды сейфов».

2.3.3. Открыть Сейф по истечении 20 календарных дней со дня, следующего за днем окончания срока аренды, предварительно направив Клиенту письменное уведомление не менее чем за 15 календарных дней до вскрытия Сейфа, в случае если по истечении последнего дня срока аренды, указанного в «Условиях аренды Сейфа», Клиент не освободит Сейф и не возвратит Банку Сейф, ключ от Сейфа и внутренний

контейнер /при наличии/ в исправном состоянии и Карточку на право пользования Сейфом.

Открытие Банком Сейфа производится комиссией, состоящей из полномочных представителей Банка. По факту открытия Сейфа составляется Акт, а в случае выемки предметов вложения дополнительно к Акту составляется опись вложения. Изъятые предметы вложения вместе с Актом и описью остаются на хранении в Банке и возвращаются Клиенту при обращении в Банк.

Арендная плата и неустойка со дня вскрытия Сейфа с Клиента не взимаются.

2.3.4. При продлении срока аренды Сейфа требовать уплаты Банку арендной платы в соответствии с тарифами Банка, действующими на дату заключения соответствующего соглашения.

2.3.5. Осуществить проверку доверенности, представленной в Банк поверенным Клиента, и отказать в доступе к Сейфу поверенному Клиента в следующих случаях:

- если полномочия поверенного Клиента оформлены не в соответствии с требованиями п.2.1.5 настоящих «Правил аренды сейфов»,
- при наличии у Банка информации о прекращении действия доверенности либо при обнаружении признаков ее подделки, в т.ч. подчисток, неоговоренных исправлений,
- если в доверенности на распоряжение имуществом, в чем бы оно ни заключалось и где бы ни находилось, не оговорено право поверенного Клиента на осуществление действий при аренде Сейфа,
- при первичном представлении доверенности – в течение 2 (двух) рабочих дней, не считая дня представления доверенности, в связи с проверкой доверенности.

2.3.6. При необходимости ремонта/реконструкции хранилища, расположенного по адресу, указанному в «Условиях аренды сейфа», связанного с прекращением его работы, по согласованию с Клиентом предоставить ему в пользование индивидуальный сейф в другом хранилище, а в случае несогласия Клиента – досрочно расторгнуть Договор аренды сейфа и вернуть Клиенту плату за неиспользованный срок аренды.

Соответствующее уведомление с предложением индивидуального сейфа в другом хранилище направить Клиенту не менее чем за 30 календарных дней до начала ремонта/реконструкции хранилища.

В случае отказа Клиента от предложенных Банком вариантов замены Сейфа, открыть Сейф по истечении 30 календарных дней с момента направления уведомления и изъять находящиеся там предметы вложения для передачи в хранилище ценностей филиала Банка.

В случае неявки Клиента, открыть Сейф по истечении 30 календарных дней с момента направления уведомления и изъять находящиеся там предметы вложения для передачи в хранилище ценностей филиала Банка.

Открытие Банком Сейфа производится комиссией в порядке, установленном п.2.3.3 настоящих «Правил аренды сейфов».

При первой явке Клиента предоставить ему индивидуальный сейф размера, аналогичного ранее арендованному, в другом хранилище ценностей клиентов (по выбору Клиента) в пределах срока действия Договора аренды сейфа. При отсутствии ИС аналогичного типоразмера Клиенту, по согласованию с ним, предоставляется ИС иного типоразмера. При этом пересчет арендной платы не производится.

2.3.7. Информировать Клиента о его обязательствах, связанных с исполнением Договора аренды сейфа, в том числе о наступлении сроков окончания действия Договора аренды сейфа, а также о продлении Договора аренды сейфа на новый срок в соответствии с п. 1.10 настоящих «Правил аренды сейфов», по любым каналам связи, включая направление SMS-сообщений на мобильный телефон Клиента, почтовых отправлений, голосовых сообщений, сообщений по электронной почте, с использованием адресов и телефонов, указанных в «Условиях аренды сейфа».

## **2.4. Банк обязан:**

2.4.1. Предоставить Клиенту Сейф, ключ от него и внутренний контейнер /при наличии/ в исправном состоянии в порядке, установленном п. 1.6. настоящих «Правил аренды сейфов».

2.4.2. Обеспечить Клиенту возможность помещения предметов вложения в Сейф и изъятия их из Сейфа вне чье-либо контроля, в том числе и со стороны Банка.

2.4.3. Обеспечить Клиенту/поверенному при предъявлении документа, удостоверяющего личность, реквизиты которого указаны в «Условиях аренды сейфа»/доверенности, а также Карточки на право пользования Сейфом и ключа от Сейфа доступ к Сейфу и к месту для конфиденциальной работы с ценностями в соответствии с установленным Банком распорядком работы хранилища.

2.4.4. Осуществлять контроль за доступом в помещение, где находится Сейф, и обеспечить невозможность доступа к Сейфу кого-либо без ведома Клиента.

2.4.5. Устранять за свой счет повреждение замка/Сейфа/внутреннего контейнера, допущенное не по вине Клиента.

2.4.6. Не разглашать третьим лицам сведений о Клиенте и Договоре аренды сейфа, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2.4.7. В случае неисправности замка/ключа от Сейфа либо изъятия Сейфа в связи с заменой по инициативе Банка, предоставить Клиенту другой индивидуальный сейф в хранилище, где арендован Сейф, по соглашению с Клиентом.

### **3. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

3.1. В случае несвоевременного возврата ключа от Сейфа и/или использования Сейфа сверх срока, указанного в «Условиях аренды сейфа» (с учетом п. 1.9 настоящих «Правил аренды сейфов»), Клиент выплачивает арендную плату (с учетом НДС) за каждый день просрочки возврата/использования (исключая день открытия Сейфа комиссией Банка или день сдачи ключа, если сдача ключа произведена ранее), исходя из тарифа Банка, установленного за минимальный срок аренды Сейфа (за один день) и действующего на дату открытия Сейфа или дату сдачи ключа (если дата сдачи ключа наступила ранее), а также неустойку (с учетом НДС) за все время просрочки/использования в следующих размерах:

«Сумма арендной платы за просроченный период» = (Т1 х П1),

«Неустойка» = (Т1 х П1),

где: Т1 – тариф (с НДС), установленный Банком за минимальный срок аренды Сейфа (за один день) и действующий на день открытия Сейфа комиссией Банка или день сдачи ключа;

П1 – количество дней в просроченном периоде, исключая день открытия Сейфа комиссией Банка или день сдачи ключа;

НДС – сумма налога на добавленную стоимость.

3.2. В случае утраты ключа от Сейфа либо несвоевременного его возврата (после открытия Сейфа комиссией Банка), а также повреждения Сейфа/ключа/внутреннего контейнера, Клиент обязан возместить Банку стоимость замка и работ по его демонтажу и установке нового замка, а также по восстановлению Сейфа и/или восстановлению (приобретению нового) внутреннего контейнера, соответственно (с учетом НДС).

3.3. Клиент несет полную имущественную ответственность за убытки, причиненные Банку и/или третьим лицам в результате воздействия предметов, веществ и других вложений, помещенных Клиентом на хранение в нарушение п.2.1.1 настоящих «Правил аренды сейфов».

3.4. Банк не несет ответственность за состояние содержимого Сейфа. Клиент обязан самостоятельно следить за тем, чтобы содержимое Сейфа не подвергалось повреждениям, вызванным взаимодействием хранящихся в нем предметов

3.5. Разногласия, возникающие в ходе аренды Сейфа, рассматриваются Сторонами в предварительном порядке в целях нахождения взаимоприемлемых решений.

3.6. Срок рассмотрения претензий – 7 рабочих дней со дня получения претензии.

3.7. Неурегулированные Сторонами согласно п.п.3.5, 3.6 настоящих «Правил аренды сейфов» разногласия и споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.