

**УСЛОВИЯ ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ  
КРЕДИТНОЙ КАРТЫ ПАО СБЕРБАНК  
действуют с 01.07.2019**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

**1. Для карт, выпущенных с 01.07.2014**

Индивидуальные условия выпуска и обслуживания  
кредитной карты ПАО Сбербанк 2 стр.

Общие условия выпуска и обслуживания кредитной  
карты ПАО Сбербанк 7 стр.

**2. Для карт, выпущенных до 01.07.2014**

Условия выпуска и обслуживания кредитной карты  
ПАО Сбербанк 33 стр.

## ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ КРЕДИТНОЙ КАРТЫ ПАО СБЕРБАНК

Ф.И.О. КЛИЕНТА: _____ _____ Паспорт: серия ____ № _____ выдан _____ _____ _____ Вид карты _____ _____ Дата отчета <sup>1</sup> _____	<b>ПОЛНАЯ СТОИМОСТЬ КРЕДИТА</b> _____ (_____) % ГОДОВЫХ	<b>ПОЛНАЯ СТОИМОСТЬ КРЕДИТА</b> _____ (_____) РУБЛЕЙ
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Настоящие Индивидуальные условия выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк (далее – **Индивидуальные условия**) в совокупности с Общими условиями выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк (далее – **Общие условия**), Памяткой Держателя карт ПАО Сбербанк (далее – **Памятка Держателя**), Памяткой по безопасности при использовании удаленных каналов обслуживания ПАО Сбербанк (далее – **Памятка по безопасности**), Заявлением на получение кредитной карты, надлежащим образом заполненным и подписанным Клиентом (далее – **Заявление**), Альбомом тарифов на услуги, предоставляемые ПАО Сбербанк физическим лицам (далее – **Тарифы Банка**), являются заключенным между Клиентом и Банком Договором на выпуск и обслуживание кредитной карты ПАО Сбербанк, открытие Счета для учета операций с использованием карты и предоставление Клиенту возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте (далее – **Договор**).

Индивидуальные условия выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк		
N п/п	Условие	Содержание условия
1.	Сумма кредита или лимит кредитования и порядок его изменения	<p>1.1. Для проведения операций по карте Банк предоставляет Клиенту возобновляемый Лимит кредита в размере _____ (руб.)</p> <p>Возобновление Лимита кредита осуществляется в соответствии с Общими условиями.</p> <p>1.2. Операции, совершаемые с использованием карты, относятся на Счет карты и оплачиваются за счет Лимита кредита, предоставленного Клиенту с одновременным уменьшением Доступного лимита.</p> <p>1.3. В случае если сумма операции по карте превышает сумму Расходного лимита (в силу технологических особенностей проведения операции по карте, курсовых разниц), Банк предоставляет Клиенту кредит в размере, необходимом для отражения расходной операции по Счету карты в полном объеме (на сумму превышения лимита кредита).</p> <p>1.4. Лимит кредита может быть увеличен по инициативе Банка с предварительным информированием Клиента не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты изменения.</p> <p>1.5. Лимит кредита может быть уменьшен до размера не менее фактической задолженности:</p> <p>1.5.1. По инициативе Клиента при выдаче карты или по действующей карте при подаче письменного заявления по форме Банка в Подразделении Банка.</p> <p>1.5.2. По инициативе Банка:</p> <p>1.5.2.1. с предварительным информированием Клиента не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты изменения в случае неиспользования Клиентом Лимита кредита в течение периода, превышающего 6 (шесть) месяцев.</p> <p>1.5.2.2. с информированием Клиента путем направления SMS-сообщения по факту изменения Лимита, в случае нарушения Клиентом условий Договора или наличия обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что Общая задолженность не будет возвращена в срок.</p> <p>1.6. Банк информирует Клиента о предлагаемых изменениях размера Лимита кредита путем размещения соответствующей информации в Отчете, направления SMS-сообщения по указанному Клиентом телефону или через Удаленные каналы обслуживания.</p> <p>О своем согласии/несогласии с увеличением/уменьшением Лимита кредита, Клиент должен уведомить Банк до планируемой даты изменений путем направления сообщения через Удаленные каналы обслуживания или позвонив в Контактный центр Банка.</p> <p>В случае если Клиент не уведомил Банк о своем несогласии с увеличением/уменьшением Лимита кредита, Лимит кредита увеличивается/уменьшается, о чем Клиент уведомляется Банком путем направления SMS-сообщения.</p>

<sup>1</sup> Текст включается в Индивидуальные условия при наличии технической возможности.

**Индивидуальные условия выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк**

N п/п	Условие	Содержание условия				
2.	Срок действия договора, срок возврата кредита	<p>2.1. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств по Договору, в том числе в совокупности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сдачи карты или подачи заявления об ее утрате,</li> <li>- погашения в полном объеме Общей задолженности по карте,</li> <li>- завершения мероприятий по урегулированию спорных операций,</li> <li>- закрытия Счета карты.</li> </ul> <p>2.2. 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.</p> <p>2.3. Кредит для совершения операций с использованием карты в пределах Лимита кредита (п.1.2 Индивидуальных условий) предоставляется на условиях «до востребования».</p> <p>2.4. Кредит, выдаваемый на сумму превышения лимита кредита (п.1.3 Индивидуальных условий), предоставляется на условии его возврата в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты формирования Отчета, в который войдет указанная операция.</p> <p>2.5. Срок уплаты Обязательного платежа определяется в ежемесячных Отчетах по карте, предоставляемых Клиенту, с указанием даты и суммы, на которую Клиент должен пополнить Счет карты.</p> <p>2.6. Срок возврата Общей задолженности указывается Банком в письменном уведомлении, направленном Клиенту при принятии решения о востребовании Банком суммы Общей задолженности в связи с нарушением или ненадлежащим исполнением Клиентом Договора.</p>				
3.	Валюта, в которой предоставляется кредит	Кредит для совершения операций с использованием карты предоставляется в рублях Российской Федерации. Счет карты открывается в рублях Российской Федерации.				
4.	Процентная ставка (процентные ставки) в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки – порядок ее определения, соответствующий требованиям Федерального закона от 21 декабря 2013 года N353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", ее значение на дату предоставления заемщику Индивидуальных условий	<p>На сумму Основного долга начисляются проценты за пользование кредитом в соответствии с правилами, определенными в Общих условиях, по ставке</p> <table border="1" data-bbox="564 909 1291 947"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">% годовых</td> </tr> </table> <p>При выполнении Клиентом условий предоставления Льготного периода проценты за пользование кредитом начисляются в соответствии с правилами, определенными в Общих условиях, по ставке</p> <table border="1" data-bbox="564 1070 1291 1108"> <tr> <td style="width: 80%; text-align: center;">0,0</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">% годовых</td> </tr> </table>		% годовых	0,0	% годовых
	% годовых					
0,0	% годовых					
5.	Порядок определения курса иностранной валюты при переводе денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком	<p>При совершении операций по карте в валюте, отличной от валюты Счета карты:</p> <p>5.1. Конверсия суммы операции по карте в валюту Счета осуществляется по курсу Банка<sup>2</sup>, действующему на момент обработки операции Банком, и в соответствии с условиями обработки финансовых операций, предусмотренными Тарифами Банка, за исключением операций, указанных в п.5.2 Индивидуальных условий. Курс конверсии, действующий на момент обработки операции Банком, может не совпадать с курсом, действовавшим на момент проведения операции по карте. Возникшая вследствие этого курсовая разница не может быть предметом претензии со стороны Клиента.</p> <p>5.2. Конверсия по операциям приема/выдачи наличных денежных средств в Подразделениях Банка и Устройствах самообслуживания Банка, по иным операциям, перечень которых размещен на Официальном сайте Банка, производится по курсу Банка<sup>2</sup>, действующему на момент проведения операции по карте.</p>				
5.1.	Указание на изменение суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре переменной процентной ставки потребительского кредита (займа) на один процентный пункт, начиная со второго очередного платежа на ближайшую дату после предполагаемой даты заключения договора	Не применимо.				

<sup>2</sup> Информация о курсе валют, установленном Банком, размещена на Официальном сайте Банка.

**Индивидуальные условия выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк**

N п/п	Условие	Содержание условия			
6.	Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору или порядок определения этих платежей	Клиент осуществляет частичное (оплата суммы в размере не менее Обязательного платежа (по совокупности платежей)) или полное (оплата суммы Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода) (по совокупности платежей)) погашение кредита в соответствии с информацией, указанной в Отчете. Расчет суммы Обязательного платежа и суммы Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода) осуществляется в соответствии с Общими условиями.			
7.	Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате кредита	Отсутствует.			
8.	Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика	Погашение задолженности по карте производится путем пополнения Счета карты одним из способов, указанных в Общих условиях.			
8.1.	Бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору	В соответствии с Тарифами Банка погашение задолженности по карте путем пополнения Счета карты с использованием карты/реквизитов карты способами, перечисленными в п.п.1-2 пункта 5.6 Общих условий, осуществляется без взимания комиссий Банка.			
9.	Обязанность заемщика заключить иные договоры	Не применимо.			
10.	Обязанность заемщика по предоставлению обеспечения исполнения обязательств по договору и требования к такому обеспечению	Не применимо.			
11.	Цели использования заемщиком потребительского кредита	На цели личного потребления.			
12.	Ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения	За несвоевременное погашение Обязательного платежа взимается неустойка в размере <table border="1" data-bbox="584 949 1310 983"><tr><td style="width: 150px; height: 15px;"></td><td style="width: 50px; text-align: center;">%</td><td style="width: 50px; text-align: center;">% годовых</td></tr></table> Сумма неустойки рассчитывается от остатка просроченного Основного долга и включается в сумму очередного Обязательного платежа до полной оплаты Клиентом всей суммы неустойки, рассчитанной по дату оплаты суммы просроченного Основного долга в полном объеме.		%	% годовых
	%	% годовых			
13.	Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору	[Банк вправе полностью или частично уступить свои права требования задолженности по Договору третьим лицам] <i>(текст в квадратных скобках печатается при отсутствии запрета Клиента на уступку прав требования Банка).</i> [Банк не вправе полностью или частично уступить свои права требования задолженности по Договору третьим лицам] <i>(текст в квадратных скобках печатается при наличии запрета Клиента на уступку прав требования Банка).</i>			
14.	Согласие заемщика с Общими условиями договора	Клиент подтверждает, что ознакомлен с содержанием Общих условий, Тарифов Банка, Памятки Держателя, Памятки по безопасности, согласен с ними и обязуется их выполнять. Общие условия, Памятка Держателя, Памятка по безопасности размещены на Официальном сайте Банка, в Подразделениях Банка и выдаются Банком по требованию Клиента.			
15.	Услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора, их цена или порядок ее определения, а также согласие заемщика на оказание таких услуг	Не применимо.			
16.	Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком	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. Банк может направлять Клиенту информацию посредством электронной почты, SMS-сообщений и Push-уведомлений. Ограничения на использование конкретных способов обмена информацией в отдельных случаях определяются Общими условиями.			
17.	Условия предоставления льготного периода кредитования	Для совершения операций с использованием карты в торгово-сервисной сети Банк предоставляет Клиенту Льготный период кредитования на условиях, определенных в Общих условиях.			

Индивидуальные условия выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк												
№ п/п	Условие	Содержание условия										
18.	Условие о заранее данном акцепте	<p>Клиент предоставляет Банку согласие (заранее данный акцепт) на списание Банком без дополнительного согласия Клиента со Счета следующих сумм:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- суммы операций, ранее зачисленные Банком по заявлениям о спорных операциях, признанных Банком в ходе расследования необоснованными (с учетом процентов за пользование кредитными средствами с даты совершения операции по карте);</li> <li>- суммы, ошибочно зачисленные Банком на Счет карты;</li> <li>- суммы комиссий, предусмотренных Тарифами Банка;</li> <li>- суммы, зачисленные на Счет Клиента в результате совершения им или третьими лицами неправомерных действий, повлекших возмещение Банком денежных средств на основании заявлений лиц, пострадавших от указанных действий.</li> </ul>										
19.	Поручение о погашении Просроченной задолженности по карте <sup>3</sup>	<p>В случае возникновения просроченной задолженности по оплате Обязательного платежа по кредитной карте Клиент поручает Банку перечислять со следующего(-их) счета(-ов) дебетовой(-ых) карт(ы) (далее – Счет дебетовой карты):</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. №</td> <td style="width: 50%;">6. ...</td> </tr> <tr> <td>2. №</td> <td>7. ...</td> </tr> <tr> <td>3. №</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. №</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. №</td> <td></td> </tr> </table> <p>денежные средства в погашение Просроченной задолженности по кредитной карте. Перечисление денежных средств проводится начиная с 30 (тридцатого) календарного дня с даты возникновения Просроченной задолженности по кредитной карте (после неоплаты второго обязательного платежа по кредитной карте).</p> <p>Если на Счете дебетовой карты недостаточно денежных средств для проведения операции, операция производится в пределах доступного остатка на Счете дебетовой карты без учета лимита овердрафта. Отложенные по причине отсутствия достаточных денежных средств на Счете дебетовой карты платежи в соответствии с настоящим Договором подлежат списанию по мере поступления на Счет дебетовой карты денежных средств.</p> <p>Списание со Счета дебетовой карты не осуществляется в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Счет дебетовой карты закрыт;</li> <li>- по Счету дебетовой карты приостановлены операции, на денежные средства наложен арест или обращено взыскание в случаях, установленных законом;</li> <li>- по основаниям, предусмотренным Условиями использования банковских карт ПАО Сбербанк.</li> </ul> <p>Поручение действует до полного исполнения Клиентом всех обязательств по Договору, либо до изменения вышеуказанного номера Счета дебетовой карты, либо до отмены настоящего поручения.</p>	1. №	6. ...	2. №	7. ...	3. №		4. №		5. №	
1. №	6. ...											
2. №	7. ...											
3. №												
4. №												
5. №												
20.	Обработка Банком персональных данных Клиента	<p>Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право на обработку персональных данных Клиента в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Перечень персональных данных, цель их обработки, перечень действий с персональными данными, срок, в течение которого действует согласие, и порядок его отзыва изложены в Общих условиях.</p>										
21.	Получение экземпляров Договора	<p>Клиент подтверждает получение экземпляров Заявления, Индивидуальных условий и Тарифов Банка.</p>										
22.	Контактная информация Клиента, используемая для связи с ним <sup>4</sup>	<p>Контактная информация Клиента указана в Заявлении. Клиент обязан уведомить Банк об изменении контактной информации, используемой для связи с ним, об изменении способа связи Банка с ним в порядке, изложенном в Общих условиях.</p>										
23.	Контактная информация Банка <sup>4</sup>	<p>Публичное акционерное общество «Сбербанк России»  Место нахождения: г. Москва  Адрес: Российская Федерация, 117997, г. Москва, ул. Вавилова, д.19  Почтовый адрес: <i>(адрес подразделения Банка, по которому должна доставляться корреспонденция, в том числе, юридически значимые сообщения в рамках Договора)</i>  Телефон: +7 (495) 500-5550, 8 (800) 555-55-50  Факс: +7 (495) 747-38-88</p>										

<sup>3</sup> Пункт включается в Индивидуальные условия при наличии согласия Клиента на перечисление средств и при наличии у Клиента счета(-ов) дебетовой(-ых) карт(ы).

<sup>4</sup> Пункт не формируется при оформлении Индивидуальных условий на бумажном носителе.

[

**БАНК:**

Публичное акционерное общество «Сбербанк России»

Место нахождения: г. Москва

Адрес: Российская Федерация,

117997, г. Москва, ул. Вавилова, д.19

Почтовый адрес: *(адрес подразделения Банка, по которому должна*

*доставляться корреспонденция, в том числе, юридически*

*значимые сообщения в рамках Договора)*

Телефон: +7 (495) 500-5550, 8 (800) 555-55-50

Факс: +7 (495) 747-38-88

\_\_\_\_\_  
должность, подпись, Ф.И.О. работника Банка

**КЛИЕНТ:**

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. – полностью, заполняется КЛИЕНТОМ

\_\_\_\_\_  
дата

\_\_\_\_\_  
подпись КЛИЕНТА

\_\_\_\_\_  
Штамп подразделения  
по месту оформления

*(текст в квадратных скобках формируется при оформлении Индивидуальных условий на бумажном носителе)*

]

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ  
КРЕДИТНОЙ КАРТЫ ПАО СБЕРБАНК  
(для карт, выпущенных с 01.07.2014)**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общие положения.....	7
2. Термины.....	7
3. Кредитная карта.....	11
4. Счет карты.....	15
5. Условия кредитования.....	15
6. Информирование о задолженности и совершенных операциях.....	16
7. Соблюдение законодательства.....	17
8. Изменение информации, наблюдение и запись .....	19
9. Ответственность сторон.....	19
10. Расторжение Договора.....	20
11. Особенности выпуска и обслуживания отдельных видов карт ПАО Сбербанк.....	20
11.1. Карты ПАО Сбербанк, поддерживающие дуальный интерфейс обслуживания.....	20
11.2. Карта Visa «Аэрофлот».....	20
11.3. Условия выпуска и обслуживания NFC-карты.....	21
11.4. Условия выпуска и обслуживания карты Credit Momentum .....	22
12. Приложения к Общим условиям.....	23
Приложение 1. Порядок предоставления услуг через удаленные каналы обслуживания ПАО Сбербанк (Устройства самообслуживания, Сбербанк Онлайн, Мобильный банк, Контактный центр).....	24
Приложение 2. Правила электронного взаимодействия .....	31

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящие Общие условия выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк (далее – **Общие условия**) в совокупности с Индивидуальными условиями выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк (далее – **Индивидуальные условия**), Памяткой Держателя карт ПАО Сбербанк (далее – **Памятка Держателя**), Памяткой по безопасности при использовании удаленных каналов обслуживания ПАО Сбербанк (далее – **Памятка по безопасности**), Заявлением на получение кредитной карты, надлежащим образом заполненным и подписанным Клиентом (далее – **Заявление**), Альбомом тарифов на услуги, предоставляемые ПАО Сбербанк физическим лицам (далее – **Тарифы Банка**), являются заключенным между Клиентом и Банком Договором на выпуск и обслуживание кредитной карты ПАО Сбербанк, открытие Счета для учета операций с использованием карты и предоставление Клиенту возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте (далее – **Договор**).  
Заявление, Индивидуальные условия могут быть оформлены на бумажном носителе и подписаны собственноручной подписью Клиента, либо, при наличии технической возможности и по желанию Клиента, оформлены в виде Электронного документа и подписаны Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента<sup>5</sup>, если это предусмотрено иным договором, ранее заключенным между Клиентом и Банком.
- 1.2. Банк осуществляет выдачу кредитной карты при условии подключения к карте Услуги «Мобильный банк».
- 1.3. Банк вправе в одностороннем порядке внести изменения в Договор в части, не влекущей за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств Клиента, в том числе в случае изменения конъюнктуры рынка. В случае внесения изменений (за исключением ввода в действие новых карточных продуктов и услуг по ним или улучшения для Клиента условий предоставления действующих карточных продуктов и услуг по ним), Банк не менее чем за 7 (семь) календарных дней уведомляет об этом Клиента в Отчете и/или в Подразделении Банка и/или через Официальный сайт Банка. В случае внесения изменений в связи с вводом в действие новых карточных продуктов и услуг по ним или улучшения для Клиента условий предоставления действующих карточных продуктов и услуг по ним, Банк доводит до Клиента указанные изменения не менее чем за 1 (один) календарный день до даты их вступления в силу в Отчете и/или в Подразделении Банка и/или через Официальный сайт Банка.
- 1.4. Особенности выпуска и обслуживания отдельных видов карт определяются дополнительными условиями для отдельных видов карт, указанными в разделе 11 Общих условий. В случае противоречий между основными положениями Общих условий и особенностями выпуска и обслуживания отдельных видов карт, определенными разделом 11 Общих условий, последние имеют преимущественную силу.
- 1.5. Порядок совершения операций и получения информации по Счету карты в Банке через Удаленные каналы обслуживания определен в Приложении 1 «Порядок предоставления услуг через удаленные каналы обслуживания ПАО Сбербанк (Устройства самообслуживания, Сбербанк Онлайн, Мобильный банк, Контактный центр)» к Общим условиям, в Руководстве по использованию Мобильного банка и Руководстве по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка.

**2. ТЕРМИНЫ**

В настоящих Общих условиях используются следующие термины, имеющие определенное ниже значение.

- 2.1. **Автоплатеж** – услуга по исполнению Банком распоряжения Клиента о периодическом безналичном переводе денежных средств со Счета карты Клиента на счета юридических лиц, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры, при наступлении определенных распоряжением условий.

<sup>5</sup> При подписании Заявления, Индивидуальных условий применение Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента определяется договором, ранее заключенным между Клиентом и Банком.

- 2.2. **Автопогашение** – длительное поручение Клиента об автоматическом переводе денежных средств (суммы Обязательного платежа или Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода)) со счета дебетовой карты с целью погашения задолженности по кредитной карте.
- 2.3. **Авторизация** – разрешение, предоставляемое банком–эмитентом карты или иным юридическим лицом (например, процессинговой компанией), действующим от его имени, для совершения операции с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты и порождающее вследствие этого обязательство Банка по исполнению распоряжений Клиента, составленных с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты, не подлежащее отмене.
- 2.4. **Аналог собственноручной подписи** – код, пароль или иной реквизит, указанный в Договоре, используемый Клиентом для подтверждения распоряжения 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.
- 2.5. **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента (представителя Клиента) в Банк, в том числе при обращении Клиента по телефону, для совершения операций и/или получения информации по банковским продуктам и услугам в порядке, предусмотренном Договором.
- 2.6. **Аэрофлот** – Публичное акционерное общество «Аэрофлот-российские авиалинии» (ПАО «Аэрофлот»).
- 2.7. **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 Договором.
- 2.8. **Банк** – Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк).
- 2.9. **Бизнес-карта** – платежная карта, выпускаемая к банковскому счету юридического лица (корпоративного клиента Банка) на имя работника юридического лица.
- 2.10. **Биометрический метод аутентификации** – метод Аутентификации Клиента, выполненный с применением технологии Биометрического распознавания (биометрии) и использованием Биометрических персональных данных.
- 2.11. **Биометрический метод идентификации** – метод Идентификации Клиента, выполненный с применением технологии Биометрического распознавания (биометрии) и использованием Биометрических персональных данных.
- 2.12. **Биометрические персональные данные** – сведения, которые характеризуют физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность. Биометрические персональные данные могут использоваться для Идентификации и Аутентификации Клиента при обращении в Банк.
- 2.13. **Биометрическое распознавание (биометрия)** – автоматическое распознавание Клиентов, основанное на их поведенческих и биологических характеристиках.
- 2.14. **Блокировка карты** – процедура установления Банком технического ограничения на совершение операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты, предусматривающая отказ Банка в предоставлении Авторизации.
- 2.15. **Геопозиция** – данные о географическом местоположении (географические координаты) Мобильного устройства Клиента (на основе данных сети оператора сотовой связи и сигналов GPS) и месте совершения Клиентом операций.
- 2.16. **Дата платежа** – дата, не позднее которой Клиент должен пополнить Счет карты на сумму в размере не менее суммы Обязательного платежа (по совокупности платежей). Дата платежа и сумма Обязательного платежа указываются в Отчете. Дата платежа рассчитывается с даты Отчета (не включая ее) плюс следующие 20 (двадцать) календарных дней. Если 20 (двадцатый) день приходится на воскресенье, в Отчете будет указана дата понедельника.
- 2.17. **Дебетовая карта** – электронное средство платежа, выпускаемое Банком для совершения операций за счет собственных средств Держателя.
- 2.18. **Доступный лимит (Доступный лимит кредитных средств)** – сумма, в пределах которой Клиенту в определенный момент времени предоставляются кредитные средства Банка для совершения операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты. Доступный лимит определяется как разница между Лимитом кредита и суммой Основного долга. Доступный лимит уменьшается при выдаче кредита при проведении расходных операций по Счету карты и увеличивается при погашении задолженности по ранее предоставленным кредитным средствам.
- 2.19. **Идентификатор Клиента (ID)** – номер Клиента в Базах данных Банка.
- 2.20. **Идентификация** – установление личности Клиента (представителя Клиента) при его обращении в Банк для совершения операций или получения информации по банковским продуктам и услугам в порядке, предусмотренном Договором.
- 2.21. **Карта Visa «Аэрофлот»** – кредитная карта, выпускаемая Банком в рамках Программы, имеющая специальный дизайн с логотипом Аэрофлота.
- 2.22. **Карта Visa «Подари жизнь»** – кредитная карта, выпускаемая Банком в рамках совместного проекта Банка и Фонда «Подари жизнь», имеющая специальный дизайн с логотипом Фонда «Подари жизнь».
- 2.23. **Клиент (Держатель карты, Держатель, заемщик)** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор, имеющее Счет карты в Банке.
- 2.24. **Код клиента** – цифровой код, получаемый Клиентом в Контактном центре или Устройстве самообслуживания Банка для Аутентификации в Контактном центре и в системе автоматизированного обслуживания (IVR). Код клиента состоит из 5 цифр, не имеет срока действия и ограничений по количеству использований.
- 2.25. **Контактный центр Банка** – круглосуточная служба информационной поддержки и дистанционного обслуживания по продуктам и услугам Банка. Обслуживание предоставляется по телефонам Контактного центра, указанным на официальном сайте Банка и на оборотной стороне карты.
- 2.26. **Контрольная информация** – буквенная и/или цифровая комбинация, указанная Клиентом при открытии карты или при последующем письменном обращении Клиента в Банк, используемая для Аутентификации Клиента при его обращении в Контактный центр Банка, а также при обращении Банка к Клиенту по телефону в случаях, установленных Договором. Клиент может изменить Контрольную информацию, обратившись в Подразделение Банка с соответствующим заявлением.



- 2.27. **Кредитная карта (карта)** – электронное средство платежа, используемое для совершения Клиентом операций по Счету карты, в том числе за счет кредитных средств, предоставленных Банком Клиенту в пределах Расходного лимита в соответствии с условиями Договора. Банк осуществляет выпуск кредитных карт международных платежных систем Visa International и MasterCard Worldwide.
- 2.28. **Лимит кредитования (Лимит кредита)** – устанавливаемая Банком максимальная сумма, в пределах которой Клиенту могут быть предоставлены кредитные средства (единовременно или частями) для совершения операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты.
- 2.29. **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 Мобильному банку<sup>6</sup>.
- 2.30. **Льготный период (Льготный период кредитования)** – период, в течение которого взимание процентов за пользование кредитными средствами Банка, направленными на оплату товаров и услуг в торгово-сервисной сети с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты, осуществляется на льготных условиях. Льготный период начинается с даты, следующей за датой отражения операции по Счету в Отчетном периоде и заканчивается Датой платежа, указанной в Отчете за соответствующий Отчетный период. Льготный период не распространяется на суммы операций по получению наличных денежных средств, по безналичным переводам через Сбербанк Онлайн на счета выпущенных Банком дебетовых карт, на Суммы превышения Лимита кредита, на суммы операций, идентифицированных как совершенные в казино, на тотализаторах, с целью покупки on-line игр, иностранной валюты, криптовалюты, дорожных чеков, лотерейных билетов, ценных бумаг, на суммы переводов в пользу страховых компаний, паевых фондов, ломбардов, на электронные кошельки, на суммы безналичных переводов на счета, открытые в сторонних банках.
- К операциям в торгово-сервисной сети приравниваются: операции оплаты услуг через устройства самообслуживания сторонних организаций; операции с использованием реквизитов карты/NFC-карты, включая оплату товаров и услуг через сеть Интернет; операции оплаты услуг через Устройства самообслуживания Банка, посредством Мобильного банка, Сбербанк Онлайн в пользу организаций, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры.
- 2.31. **Миля** – учетная бонусная единица, начисляемая Банком в соответствии с «Правилами начисления Миль» на Счет учета Миль при совершении операций с использованием Карты Visa «Аэрофлот».
- 2.32. **Мобильное приложение Банка** – приложение (программное обеспечение) для Мобильного 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, размещенным на Официальном сайте Банка.
- 2.33. **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 сети Интернет.
- 2.34. **Общая задолженность (текущая задолженность)** – задолженность Клиента перед Банком на текущую дату, включающая в себя: Основной долг, начисленные проценты за пользование кредитом, неустойку и комиссии, рассчитанные в соответствии с Тарифами Банка.
- 2.35. **Общая задолженность на дату Отчета (Задолженность льготного периода)** – задолженность Клиента перед Банком на дату Отчета (включительно), включающая в себя: Основной долг, начисленные проценты за пользование кредитом, неустойку и комиссии, рассчитанные в соответствии с Тарифами Банка за Отчетный период по дату формирования Отчета включительно. В Отчете указывается сумма процентов, начисленных на дату формирования Отчета (включительно) на сумму Основного долга: по операциям получения наличных денежных средств, совершенных в Отчетном периоде; по операциям в торгово-сервисной сети, совершенным в предыдущем Отчетном периоде (в случае, если Клиент не выполнил условия предоставления Льготного периода).
- 2.36. **Обязательный платеж** – минимальная сумма, на которую Клиент обязан пополнить Счет карты до наступления Даты платежа. Обязательный платеж, размер которого указывается в Отчете, рассчитывается как 4% от суммы Основного долга (не включая сумму долга, превышающую Лимит кредита), но не менее 150 руб., плюс вся Сумма превышения лимита кредита, проценты, начисленные на сумму Основного долга на дату формирования Отчета, неустойка и комиссии, рассчитанные в соответствии с Тарифами Банка за Отчетный период по дату формирования Отчета включительно. В Отчете указывается сумма процентов, начисленных на дату формирования Отчета (включительно) на сумму Основного долга: по операциям получения наличных денежных средств, совершенных в Отчетном периоде; по операциям в торгово-сервисной сети, совершенным в предыдущем Отчетном периоде (в случае, если Клиент не выполнил условия предоставления Льготного периода).
- Если Основной долг меньше 150 руб., в Обязательный платеж включается вся сумма Основного долга плюс начисленные проценты, комиссии и неустойка.
- 2.37. **Одноразовый запрос** – SMS-сообщение, отправляемое Банком на телефон, зарегистрированный в Мобильном банке, для подтверждения Клиентом операции в рамках Услуги «Мобильный банк». Для подтверждения операции Клиент должен отправить в Банк с этого же номера телефона ответное SMS-сообщение, содержащее установленную Банком информацию.
- 2.38. **Одноразовый пароль** – пароль одноразового использования. Используется для дополнительной Аутентификации Клиента при входе в Систему «Сбербанк Онлайн», для подтверждения совершения операций/получения услуг в

<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).

- Сбербанк Онлайн<sup>7</sup>, через Контактный центр Банка, операций в сети Интернет с применением технологий «MasterCard SecureCode» и «Verified by Visa» и/или в целях безопасности при совершении наиболее рискованных операций.
- 2.39. **Основной долг** – сумма задолженности по кредиту, включая сумму превышения Лимита кредита, без учета процентов, начисленных за пользование кредитом.
- 2.40. **Отчет/выписка по карте (Отчет)** – ежемесячный отчет по карте, предоставляемый Банком Клиенту, содержащий информацию о дате и сумме Обязательного платежа, Доступном лимите на дату Отчета и Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода), информацию обо всех операциях, проведенных по Счету карты за Отчетный период. Датой Отчета является день месяца, указанный на ПИН-конверте в строке «Дата отчета»; по персонализированным картам, выпускаемым без ПИН-конверта – день месяца, соответствующий дате, предшествующей дате выпуска карты; по картам Credit Momentum – день месяца, соответствующий дате, предшествующей дате выдачи карты<sup>8</sup>.
- 2.41. **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).
- 2.42. **Официальный сайт Банка** – сайт Банка в сети Интернет [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru).
- 2.43. **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 Клиентам.
- 2.44. **ПИН** – персональный идентификационный номер. Индивидуальный код, присваиваемый карте и используемый для Аутентификации Клиента при совершении операций по карте и иных сделок с использованием карты.
- 2.45. **Подразделение Банка** – подразделение ПАО Сбербанк, осуществляющее обслуживание физических лиц по кредитным картам. Перечень Подразделений Банка размещен на Официальном сайте Банка.
- 2.46. **Полная стоимость кредита** – определенные в процентах годовых и в денежном выражении затраты Клиента по получению и обслуживанию кредита, рассчитываемые в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.12.2013г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».
- 2.47. **Постоянный пароль** – пароль многократного использования с неограниченным сроком действия, применяемый для Аутентификации и Идентификации Клиента при входе в Систему «Сбербанк Онлайн».
- 2.48. **«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 Карт Visa «Аэрофлот» и операций, совершенных с использованием Карты Visa «Аэрофлот», по которым Банком производится начисление Миль на Счет учета Миль; размещен на Официальном сайте Банка.
- 2.49. **Программа** – Программа «Аэрофлот Бонус» ПАО «Аэрофлот», позволяющая Участнику Программы получать премии при пользовании услугами Аэрофлота и его партнеров в соответствии с условиями Программы, размещенными на официальном сайте Аэрофлота.
- 2.50. **Просроченная задолженность по карте** – сумма Обязательного платежа, неоплаченная Клиентом в срок, указанный в Отчете по карте.
- 2.51. **Расходный лимит** – сумма денежных средств, доступных в определенный момент времени для совершения операций по Счету карты, включающая собственные средства Клиента (при отсутствии текущей задолженности) и Доступный лимит кредитных средств, за вычетом сумм ранее совершенных операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты. Уменьшение Расходного лимита производится при совершении операции по Счету карты в соответствии с условиями Договора.
- 2.52. **Реквизиты карты** – номер карты, срок действия карты, имя и фамилия Держателя (при наличии), код проверки подлинности карты CVC2/CVV2.
- 2.53. **Реквизиты NFC-карты** – номер и срок действия NFC-карты.
- 2.54. **Сервис «Диалоги»** – возможность обмена текстовыми сообщениями, аудио-, фото- и видео-информацией, графическими изображениями, иной информацией в режиме реального времени между Клиентами, использующими Мобильное приложение Банка, а также между Клиентом и Банком.
- 2.55. **Система «Сбербанк Онлайн» (Сбербанк Онлайн)** – автоматизированная защищенная система дистанционного обслуживания Клиента через Официальный сайт Банка, а также Мобильное приложение Банка.
- 2.56. **Средства доступа** – набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для Идентификации и Аутентификации Клиента через Удаленные каналы обслуживания. К средствам доступа к Системе «Сбербанк Онлайн» относится Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный пароль, Одноразовые пароли, Биометрические персональные данные Клиента; к Услуге «Мобильный банк» – номер мобильного телефона; в Контактный центр Банка – Контрольная информация, Код клиента и/или ответы на вопросы о персональных данных Клиента, зарегистрированных в Банке для контактов с Клиентом, Биометрические персональные данные Клиента; в устройствах самообслуживания – карта и ПИН, Биометрические персональные данные Клиента.
- 2.57. **Сумма превышения лимита кредита** – кредит, предоставляемый Банком Клиенту в случае, когда сумма операции по карте превышает Расходный лимит по карте.
- 2.58. **Счет (Счет карты)** – счет физического лица, открытый на основании договора с Банком для учета операций, совершаемых с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты.
- 2.59. **Счет Участника в Программе** – счет, открываемый ПАО «Аэрофлот» Участнику Программы для учета Миль, начисляемых в соответствии с условиями Программы.

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

<sup>8</sup> Дату Отчета Клиент может уточнить в Подразделении Банка, в Сбербанк Онлайн, в Контактном центре Банка. Если дата Отчета приходится на отсутствующий в месяце день, то дата Отчета переносится на последний день месяца.

- 2.60. **Счет учета Миль** – счет, открываемый Банком Держателю Карты Visa «Аэрофлот», предназначенный для учета Миль.
- 2.61. **Удаленные каналы обслуживания** – каналы/устройства Банка, предназначенные для совершения банковских операций в соответствии с Договором: Устройства самообслуживания Банка, Сбербанк Онлайн, Мобильный банк, Контактный центр Банка.
- 2.62. **Услуга «Мобильный банк» (Мобильный банк)** – услуга дистанционного обмена сообщениями между Клиентом и Банком с целью обеспечения Клиенту доступа и управления своими счетами карт 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 сообщений Банка Клиенту необходимо наличие подключения к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или сети Интернет. Сообщения направляются в виде SMS-сообщений и/или Push-уведомлений. В рамках Услуги «Мобильный банк» и в соответствии с Тарифами Банк осуществляет информирование Клиента об операциях и авторизациях по картам («Уведомления по карте»).
- 2.63. **Устройство самообслуживания** – банкомат, информационно-платежный терминал, терминал автоматического обмена валют – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия работника Банка операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в т.ч. с использованием платежных карт, передачи распоряжений Клиента о перечислении денежных средств с банковского счета Клиента и других операций.
- 2.64. **Участник Программы** – лицо, зарегистрированное в Программе.
- 2.65. **Электронный документ** – документ, сформированный с использованием автоматизированных систем Банка и содержащий в электронной форме:
- распоряжение Клиента Банку на совершение операций по Счету или иных операций в рамках Договора, и/или
  - условия заключаемого Договора или заявление Клиента на заключение Договора, и/или
  - условия иных сделок, совершаемых в рамках Договора, и/или
  - информацию об операциях, совершаемых Клиентом в рамках Договора.
- 2.66. **Credit Momentum** – неперсонализируемая международная кредитная карта Visa Credit Momentum или MasterCard Credit Momentum. Выдается в Подразделении Банка и в местах присутствия Банка на физическом носителе (пластик) или выпускается через Сбербанк Онлайн с цифровым типом выпуска.
- 2.67. **IMEI (International Mobile Equipment Identity)** – международный идентификатор Мобильного устройства.
- 2.68. **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 по тематике, выбранной Клиентом в голосовом меню системы.
- 2.69. **MSISDN (Mobile Subscriber Integrated Services Digital Number)** – номер мобильного телефона, включающий код страны, национальный код направления и номер абонента.
- 2.70. **NFC-карта** – электронное средство платежа, выпускаемое самостоятельно Клиентом с использованием Мобильного приложения, установленного на Мобильном устройстве Клиента, к кредитной карте, которое позволяет Клиенту совершать операции по Счету с использованием технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (NFC).
- 2.71. **Push-уведомление** – сообщение, направляемое Банком с использованием сети Интернет на Мобильное устройство с установленным на нем Мобильным приложением Банка.
- 2.72. **SMS-сообщение** – текстовое сообщение, направляемое Банком/Клиентом на/с номер(-а) мобильного(-ых) телефона(-ов) Клиента, подключенного(-ых) к Мобильному банку.
- 2.73. **USSD-команда** – текстовое сообщение в виде короткой команды, направляемое Клиентом в Банк с номера мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку. Перечень сотовых операторов, по которым доступен сервис, размещен на Официальном сайте Банка.
- 2.74. Термины «**простая электронная подпись**», «**усиленная квалифицированная электронная подпись**» применяются в Договоре в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
- 2.75. Термин «**электронное средство платежа**» применяется в Договоре в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе».

### 3. КРЕДИТНАЯ КАРТА

- 3.1. Карта является собственностью Банка и выдается Клиенту во временное пользование. Карта может быть персонализированной (с указанием на лицевой стороне карты имени и фамилии Клиента) либо неперсонализированной (без указания на лицевой стороне карты именных данных Клиента). Карта может быть выпущена на физическом носителе (пластик) либо с цифровым типом выпуска.
- 3.2. Держателем карты является лицо, на имя которого выпущена карта, получившее право на пользование картой в соответствии с Договором. Образец подписи Держателя карты имеется на оборотной стороне карты (при наличии полосы для подписи).
- 3.3. Выпуск дополнительных карт к Счету карты не осуществляется.
- 3.4. При выпуске карты Банк имеет право проверять сведения, указанные Клиентом в Заявлении.
- 3.5. Банк имеет право отказать без объяснения причин в выпуске, перевыпуске или выдаче карты.
- 3.6. Банк не выпускает и не выдает карты лицам, которые признаны банкротами, или в отношении которых ведется дело о банкротстве в соответствии с Федеральным законом от 26.10.2002 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».
- 3.7. Банк вправе не осуществлять выпуск и выдачу карт физическим лицам, чьи данные совпадают с данными лиц:
- включенных в перечень физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму;

- в отношении которых межведомственным координационным органом, осуществляющим функции по противодействию финансированию терроризма, принято решение о замораживании (блокировании) денежных средств или иного имущества;
  - включенных в перечень физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к распространению оружия массового уничтожения;
  - в отношении которых иностранными государствами, государственными объединениями и/или союзами и/или государственными (межгосударственными) учреждениями иностранных государств или государственных объединений и/или союзов введены меры ограничительного характера, а также физическим лицам, действующим от имени или по указанию физических и юридических лиц, отнесенных к перечисленным выше категориям.
- 3.8. Карта может быть использована Клиентом для оплаты товаров и услуг, получения/внесения наличных денежных средств в кредитных организациях, через устройства самообслуживания, а также совершения иных операций в соответствии с Договором. Возможность оплаты товаров и услуг, получения/внесения наличных денежных средств определяется наличием в месте использования карты логотипа соответствующей международной платежной системы. Услуги по проведению безналичных переводов денежных средств на счета физических и юридических лиц со Счета карты по разовым и длительным поручениям не предоставляются, за исключением переводов через Сбербанк Онлайн<sup>9</sup> на счета выпущенных Банком дебетовых карт и переводов в рамках услуги «Автоплатеж».
- 3.9. Выдача наличных денежных средств со Счета карты осуществляется только при наличии у Клиента действующей карты.
- 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/реквизитов карты/NFC-карты, предусмотренных Договором, с уведомлением Клиента в Отчете и/или в Подразделении Банка и/или через Официальный сайт Банка.
- 3.11. Клиент уведомлен о том, что в отношении некоторых банковских операций, осуществляемых Клиентом с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты, 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.
- 3.12. Предоставление услуг, предусмотренных Договором, осуществляется только в случае успешной Идентификации и Аутентификации Клиента.
- 3.12.1. При предоставлении услуг в рамках Договора Идентификация Клиента Банком осуществляется:
- при проведении операции через Подразделения Банка – на основании предъявленной Клиентом карты и/или на основании документа, удостоверяющего личность Клиента, и/или Биометрических персональных данных Клиента. Клиент считается идентифицированным в случае соответствия информации, нанесенной/записанной на карту (магнитную полосу карты, в микропроцессор карты, лицевую сторону карты), и/или соответствия реквизитов документа, удостоверяющего личность, информации, содержащейся в Базе данных Банка, и/или на основании ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися 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 и/или Биометрических персональных данных Клиента. Клиент считается идентифицированным в случае соответствия информации, нанесенной/записанной на магнитную полосу карты или в микропроцессор карты, информации, содержащейся в Базе данных Банка и/или на основании ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка;
  - в Контактном центре Банка – на основании номера карты/части номера карты и/или по фамилии, имени, отчеству (при наличии) Клиента (при обращении Клиента в Контактный центр Банка), на основании номера мобильного телефона Клиента, подключенного к Мобильному банку, и имени и отчества (при 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.
- 3.12.2. При предоставлении услуг в рамках Договора Аутентификация Клиента Банком осуществляется:
- при проведении операций через Подразделения Банка – на основании ввода правильного ПИНа и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка, и/или на основании документа, удостоверяющего личность Клиента и/или путем ввода Клиентом на терминале/мобильном рабочем месте работника Банка кода, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента. Банк направляет с номера 900 код в SMS-сообщении на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Мобильному банку. В случае если у Клиента не подключена Услуга «Мобильный Банк» – код направляется на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте;

<sup>9</sup> При наличии технической возможности.

- при проведении операций через Систему «Сбербанк Онлайн» – на основании Постоянного пароля и/или Одноразовых паролей и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка;
  - при проведении операций через Устройства самообслуживания Банка – на основании ввода правильного ПИНа и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка, и/или путем ввода Клиентом в Устройстве самообслуживания Банка кода, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента. Банк направляет с номера 900 код в SMS-сообщении на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Мобильному банку. В случае если у Клиента не подключена Услуга «Мобильный Банк» – код направляется на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте;
  - 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 и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка;
  - в Мобильном банке – на основании номера мобильного телефона, содержащегося в сообщении, полученном Мобильным банком.
- 3.13. Клиент соглашается с тем, что применяемые при совершении операций в рамках Договора методы Идентификации и Аутентификации Клиента, определенные в Договоре, являются достаточными и надлежащим образом подтверждают права Банка на проведение операций и предоставление информации по Счету карты.
- 3.14. Обработка Банком Биометрических персональных данных при Идентификации и Аутентификации Клиента Банком осуществляется только при наличии у Банка согласия Клиента на обработку его Биометрических персональных данных в письменной форме, а также при наличии технической возможности.
- 3.15. Документы, оформляемые в рамках Договора, в том числе расчетные (расчетно-кассовые) документы, формируемые при совершении операций с использованием карты (номера карты), могут быть подписаны собственноручной подписью Клиента, либо составлены в виде Электронного документа и подписаны Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента. Применение Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента в рамках Договора осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 2 к Общим условиям).  
Порядок оформления расчетных (расчетно-кассовых) документов при совершении операций с использованием NFC-карты, определен в п.11.3 Общих условий.
- 3.16. Клиент обязуется:
- не сообщать ПИН, Контрольную информацию, Код клиента, Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный пароль, Одноразовые пароли, пароль Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты и/или установлено Мобильное приложение Банка, не передавать карту/реквизиты карты, Мобильное устройство, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты и/или установлено Мобильное приложение Банка, третьим лицам, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты и/или установлено Мобильное приложение Банка;
  - нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИНа, Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного пароля, Одноразовых паролей, при введении пароля Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты и/или установлено Мобильное приложение Банка;
  - 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 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» письменно уведомить об этом Подразделение Банка;
  - сохранять все документы по операциям с картой в течение 6 (шести) месяцев с даты совершения операции и представлять их в Банк по первому требованию в указанные Банком сроки для подтверждения правомерности совершения операции по карте или для урегулирования спорных ситуаций.
- 3.17. Если информация о ПИНе, реквизитах карты, Логине (Идентификаторе пользователя), Постоянном пароле, Одноразовых паролях, Контрольной информации, Коде клиента стала доступна третьим лицам, а также в случае возникновения риска несанкционированного использования карты/реквизитов карты, ПИНа, Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного пароля, Одноразовых паролей, номера мобильного телефона Клиента, подключенного к Мобильному банку, Клиент должен немедленно сообщить об этом в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя. При компрометации ПИНа, карты/реквизитов карты, для дальнейшего использования карты Клиенту необходимо подать заявление на перевыпуск карты в Подразделение Банка или через Контактный центр Банка.
- 3.18. В случае утраты карты Клиент 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 Клиента считается полученным в момент завершения телефонного разговора с оператором Контактного центра Банка, в ходе которого Клиент предоставил всю необходимую информацию для выполнения Блокировки карты.
  - Обратиться в Подразделение Банка.
  - Если карта подключена к Мобильному банку – выполнить действия, необходимые для Блокировки карты в соответствии с Руководством по использованию Мобильного банка, размещенным на Официальном сайте Банка.

- При наличии доступа в Систему «Сбербанк Онлайн» – выполнить действия, необходимые для Блокировки карты в соответствии с Руководством по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка.
- 3.19. Клиент несет ответственность за все операции с картой/реквизитами карты/NFC-карты, совершенные до момента получения Банком уведомления об утрате карты в соответствии с п.3.18 Общих условий.
- 3.20. Банк несет ответственность по операциям с картой/реквизитами карты/NFC-карты, совершенным после получения от Клиента уведомления об утрате карты в соответствии с п.3.21 Общих условий.
- 3.21. В случае совершения операции с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты без согласия Клиента, Клиент должен произвести следующие действия:
  - 3.21.1. Сообщить о несанкционированной Клиентом 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 (восьмого) календарного дня с даты Отчета, содержащего несанкционированную Клиентом операцию.
  - 3.21.2. После уведомления Банка о совершении несанкционированной Клиентом операции по телефону, подать письменное заявление о спорной операции не позднее срока, указанного в п.6.8 Общих условий.
- 3.22. Банк имеет право осуществить Блокировку карты после получения от Клиента информации о совершении операции с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты без согласия Клиента в соответствии п.3.21 Общих условий.
- 3.23. Банк несет ответственность по операции с картой/реквизитами карты/NFC-карты, в том числе совершенной до момента направления Клиентом в Банк уведомления о проведении операции без согласия Клиента в сроки, предусмотренные п.3.21 Общих условий, за исключением случаев, когда Клиент нарушил Общие условия и/или требования Памятки Держателя, что повлекло совершение операции без согласия Клиента.
- 3.24. Банк имеет право приостановить проведение операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты для проверки их правомерности.
- 3.25. При обнаружении карты, ранее заявленной как утраченная, Клиент должен незамедлительно информировать об этом Банк и вернуть карту в Банк.
- 3.26. Карта действует до последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне карты/в Сбербанк Онлайн, включительно. Запрещается использование карты/реквизитов карты с истекшим сроком действия. Банк не несет ответственности за несвоевременное получение Клиентом перевыпущенной карты.
- 3.27. Для перевыпуска карты до истечения ее срока действия Клиент должен подать письменное заявление в Банк.
- 3.28. Клиент должен вернуть карту в Банк:
  - при подаче заявления на перевыпуск карты до истечения ее срока действия (за исключением случая утраты карты);
  - по требованию Банка не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения уведомления от Банка о возврате карты.
- 3.29. Клиент обязуется своевременно получить в Банке перевыпущенную карту или уведомить Банк за 60 (шестьдесят) календарных дней до истечения срока действия карты об отказе от пользования картой. Банк не несет ответственности за несвоевременное получение Клиентом перевыпущенной карты.
- 3.30. Банк имеет право перевыпускать карту по истечении срока ее действия в случае, если Клиент письменно не уведомил Банк за 60 (шестьдесят) календарных дней до истечения срока действия карты об отказе от пользования картой.
- 3.31. Клиент имеет право подать в Банк за 60 (шестьдесят) календарных дней до истечения срока действия карты письменное заявление об изменении Подразделения Банка для доставки карты, которая должна быть выпущена на новый срок действия.
- 3.32. Клиент имеет право отказаться от использования карты. При отказе от дальнейшего использования карты Клиент обязан подать в Банк письменное заявление, вернуть карту или подать заявление об утрате карты (в случае утраты карты) и погасить всю сумму Общей задолженности по карте на дату погашения.
- 3.33. В случае прекращения выпуска/перевыпуска карт соответствующего вида Банк оставляет за собой право при перевыпуске (очередном и досрочном) выпустить Клиенту карту иного вида<sup>10</sup>, с уведомлением Клиента в Отчете и/или в Подразделении Банка и/или через Официальный сайт Банка.
- 3.34. При перевыпуске карты Банк вправе перевыпускать карты, ранее выпущенные без возможности совершения операций по бесконтактным технологиям MasterCard и «Visa PayWave», на карты, поддерживающие совершение операций по бесконтактной технологии.
- 3.35. Для осуществления контроля за расходованием средств по Счету карты Клиент может подать в Банк в соответствии с Памяткой Держателя заявление на установление следующих лимитов и ограничений в пределах лимитов, установленных Тарифами Банка:
  - лимит на получение наличных денежных средств по карте в течение месяца;
  - лимит на совершение операций в торгово-сервисной сети по карте в течение месяца;
  - общий лимит на совершение операций по карте в течение месяца;
  - ограничения по странам, в которых разрешены операции по карте.
- 3.36. Банк имеет право устанавливать лимиты на совершение операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты с уведомлением Клиента в Отчете и/или в Подразделении Банка и/или через Официальный сайт Банка.
- 3.37. Банк имеет право при нарушении Клиентом 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 Счету карты (с сохранением возможности проведения операций пополнения Счета карты).

<sup>10</sup> При этом размер комиссии за годовое обслуживание карты иного вида не будет превышать размера комиссии, установленного для карты, выпуск/перевыпуск которой Банком был прекращен.

- 3.38. В случаях, установленных законодательством Российской Федерации, Банк вправе потребовать досрочной оплаты оставшейся суммы Основного долга вместе с причитающимися процентами за пользование кредитом, комиссий и неустойки (в случае наличия) и возврата карты, направив Клиенту письменное уведомление посредством почтовой связи по адресу, указанному Клиентом в Заявлении.
- 3.39. При проведении Авторизации в момент совершения операции Банк уменьшает Расходный лимит по карте на сумму операции и сумму взимаемой комиссии. При не поступлении платежных документов по операции в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты Авторизации Банк восстанавливает Расходный лимит на сумму операции и сумму взимаемой комиссии.
- 3.40. Банк имеет право при неисполнении или ненадлежащем исполнении Клиентом обязательств по оплате Обязательных платежей и наличии просроченной задолженности по карте без уведомления Клиента:
- поручать третьим лицам на основании агентских или иных договоров, заключенных Банком с третьими лицами, осуществлять действия, направленные на погашение Клиентом 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.
- 3.41. В случае если в соответствии с Договором Банку предоставлено право уступать права (требования) по Договору третьим лицам, Банк вправе осуществлять уступку прав (требований) по Договору только юридическому лицу, осуществляющему профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированному финансовому обществу или физическому лицу, указанному в письменном согласии Клиента, полученном Банком после возникновения у Клиента просроченной задолженности по Договору.
- 3.42. Банк имеет право требовать у Клиента предъявления документа, удостоверяющего личность, в случаях, установленных Федеральным законом от 07.08.2001г. №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», внутрибанковскими правилами, а также при возникновении сомнений в правомерности использования карты.

#### **4. СЧЕТ КАРТЫ**

- 4.1. Для отражения операций, совершаемых с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты в соответствии с Договором, Банк открывает Клиенту Счет карты в рублях Российской Федерации.
- 4.2. Банк взимает с Клиента комиссию за годовое обслуживание карты в соответствии с Тарифами Банка после проведения первой операции по Счету в очередном текущем году.
- 4.3. При поступлении на Счет карты суммы денежных средств, при отсутствии текущей задолженности (в том числе по процентам и комиссиям, предусмотренным Тарифами Банка), Расходный лимит по карте увеличивается на сумму поступивших денежных средств. На остаток денежных средств на Счете карты проценты не начисляются.
- 4.4. Клиент обязан совершать операции по карте в пределах Расходного лимита.
- 4.5. Банк имеет право не зачислять на Счет карты поступившие денежные средства и возвратить 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.

#### **5. УСЛОВИЯ КРЕДИТОВАНИЯ**

- 5.1. Банк предоставляет Клиенту кредитные средства для совершения операций по карте в пределах Лимита кредита и при отсутствии или недостаточности собственных средств Клиента на Счете в соответствии с разделом 1 Индивидуальных условий.
- 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 (не включая эту дату) до даты погашения задолженности (включительно). При исчислении процентов за 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 непогашенной в срок задолженности проценты не начисляются, начиная с даты, следующей за Датой платежа (включительно). Начиная с указанной даты на сумму непогашенной в срок задолженности начисляется неустойка в соответствии с Тарифами Банка.
- 5.4. Клиент имеет право досрочно погасить сумму Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода).
- В случае если Клиент до Даты платежа вносит на Счет карты сумму Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода), указанную в последнем Отчете, то на операции, совершенные по карте в торгово-сервисной сети в Отчетном периоде, распространяется действие Льготного периода: проценты за пользование кредитными средствами, предоставленными по указанным операциям, не взимаются.
- Если до Даты платежа Клиент не вносит на Счет карты всю сумму Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода), указанную в последнем Отчете, то в сумму Обязательного платежа в следующем Отчете будут дополнительно включены проценты, начисленные на всю сумму Основного долга по операциям в торгово-сервисной сети (прошлого Отчетного периода) со дня отражения операций по Счету карты до даты формирования данного Отчета.
- 5.5. Клиент имеет право досрочно погасить сумму текущей задолженности по карте.
- 5.6. Ежемесячно до наступления Даты платежа Клиент обязан пополнить Счет карты на сумму Обязательного платежа, указанную в Отчете для погашения задолженности. Дату и способ пополнения Счета карты Клиент определяет

самостоятельно. Погашение задолженности по карте производится путем пополнения Счета карты одним из следующих способов с учетом порядка, установленного в Памятке Держателя:

- 1) путем проведения операции «перевод с карты на карту»:
  - через Устройства самообслуживания Банка;
  - с использованием Мобильного банка;
  - с использованием Сбербанк Онлайн;
  - через операционно-кассового работника в любом Подразделении Банка;
  - через Контактный центр Банка;
  - через Официальный сайт Банка<sup>11</sup>;
  - через устройства самообслуживания/сервисы других кредитных организаций;
- 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;
- 3) банковским переводом на Счет карты;
- 4) с использованием услуги «Автопогашение»<sup>12</sup>.

Зачисление денежных средств на Счет карты и погашение задолженности по карте осуществляется:

- 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 с даты поступления средств на корреспондентский счет Банка.

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 Суммы превышения лимита кредита,
- на уплату неустойки за несвоевременное погашение суммы Обязательного платежа,
- на уплату процентов, начисленных на дату формирования Отчета и включенных в сумму Обязательного платежа,
- на уплату 4% от Основного долга (без Суммы превышения лимита кредита),
- на уплату задолженности по Основному долгу по операциям снятия наличных за прошлые Отчетные периоды (из суммы Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода)),
- на уплату задолженности по Основному долгу по операциям в торгово-сервисной сети за прошлые Отчетные периоды (из суммы Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода)),
- на уплату процентов, начисленных на дату погашения задолженности (с учетом Льготного периода),
- на уплату задолженности по Основному долгу по операциям снятия наличных из текущего Отчетного периода,
- на уплату задолженности по Основному долгу по операциям в торгово-сервисной сети из текущего Отчетного периода.

Возмещение судебных и иных расходов Банка по принудительному взысканию задолженности по Договору производится в очередности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

5.8. При получении перевыпущенной кредитной карты и в случае наличия у Клиента счетов дебетовых карт, Клиент может оформить поручение Банку на автоматическое перечисление денежных средств со счетов дебетовых карт Клиента в погашение Просроченной задолженности по кредитной карте. Перечисление денежных средств производится Банком начиная с 30 (тридцатого) календарного дня с даты возникновения Просроченной задолженности по кредитной карте (после неоплаты второго обязательного платежа по кредитной карте). Клиент может изменить/отменить поручение, обратившись в Подразделение Банка с соответствующим заявлением.

5.9. 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, указанному Клиентом в Заявлении, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом Договора.

5.10. Клиент отвечает по своим обязательствам перед Банком всем своим имуществом в пределах задолженности по карте и расходов, связанных с ее принудительным взысканием.

## **6. ИНФОРМИРОВАНИЕ О ЗАДОЛЖЕННОСТИ И СОВЕРШЕННЫХ ОПЕРАЦИЯХ**

6.1. Информирование Клиента об операциях, совершенных по Счету карты за Отчетный период, о дате и сумме Обязательного платежа, Доступном лимите на дату Отчета, сумме Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода) производится путем предоставления Банком Клиенту Отчета в Подразделении Банка.

Для Клиентов, сделавших соответствующую отметку в Заявлении/Заявлении об изменении информации о Клиенте, Отчет направляется Банком на указанный Клиентом адрес электронной почты.

Клиент может дополнительно получить Отчет в Сбербанк Онлайн.

Клиент соглашается с получением Отчета посредством сети 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.

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

<sup>12</sup> При наличии технической возможности.



При наличии задолженности по Отчету Банк осуществляет отправку SMS-сообщения о дате и сумме Обязательного платежа, сумме Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода) для Клиентов, подключенных к Услуге «Мобильный банк».

6.2. Информирование Клиента о задолженности, Доступном лимите и об операциях, совершенных по Счету карты, производится Банком следующими способами:

1) с использованием Мобильного банка:

- путем направления Клиенту SMS-сообщений/Push-уведомлений об операциях, совершенных по Счету карты, и Доступном лимите (для Клиентов, подключенных к «полному» пакету Услуги «Мобильный банк» («Уведомления по карте»)),
- путем направления Клиенту SMS-сообщения о сумме Обязательного платежа и Общей задолженности (текущей задолженности) по запросу Клиента (SMS-сообщение с текстом «Долг»);

2) с использованием Сбербанк Онлайн – доступна информация об операциях, совершенных по Счету карты, Доступном лимите, сумме Общей задолженности (текущей задолженности), информация по Отчету, в т.ч. о непогашенной задолженности по Отчету;

3) через Контактный центр Банка:

- при обращении Клиента предоставляется информация об операциях, совершенных по Счету карты, Доступном лимите, сумме Общей задолженности (текущей задолженности), информация по Отчету, в т.ч. о непогашенной задолженности по Отчету,
- с использованием системы автоматизированного обслуживания (IVR) предоставляется информация о Доступном лимите.

6.3. Клиент обязуется предпринимать все от него зависящее в целях получения информации, направляемой Банком в соответствии с п.п.6.1 и 6.2 Общих 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 (сестьмого) календарного дня с даты Отчета;
- с даты получения Клиентом SMS-сообщения/Push-уведомления Банка, но не позднее 3 (трех) часов с момента отправки SMS-сообщения/Push-уведомления Банком (по данным информационной системы Банка).

6.4. Клиент может обратиться в Подразделение Банка 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, совершенных по Счету карты за Отчетный период, о дате и сумме Обязательного платежа, Доступном лимите на дату Отчета, сумме Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода).

6.6. Обязанность Банка по информированию Клиента считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с п.6.1 и/или п.6.2 Общих 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 (двенадцать) месяцев.

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

6.9. Банк не несет ответственности по операции с картой, оспоренной Клиентом, в случае если Клиент не уведомил Банк о несанкционированной им операции в сроки, установленные п.3.21 Общих условий.

6.10. Банк рассматривает заявление о спорной операции, а также информирует Клиента о результатах рассмотрения заявления по требованию Клиента в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заявления, а также в течение 60 (шестидесяти) 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. СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА**

7.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Банк имеет право требовать от Клиента предоставления документов (копий документов) по проведенным с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты расчетным операциям в иностранной валюте, иным операциям с целью осуществления контрольных функций, а Клиент обязуется предоставлять необходимые документы в Банк по первому требованию в указанных Банком сроки.

7.2. Банк имеет право полностью или частично приостановить операции по Счету, 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.

7.3. Клиент обязуется не использовать карту для совершения операций, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.

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

7.5. Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право на обработку всех персональных данных Клиента, указанных в Заявлении, а также указанных в иных документах, предоставляемых Клиентом в Банк согласно Договору, в том числе биометрических персональных данных (фотографирование), а также всех персональных данных Клиента, находящихся в распоряжении третьих лиц, которые состоят с Банком в договорных отношениях, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», которая включает совершение любого действия (операции)

или совокупности действий (операций) с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передачу (предоставление, доступ) персональных данных, включая передачу третьим лицам, действующим на основании агентских договоров или иных договоров, заключенных ими с Банком, в том числе, в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по Договору. Указанные Клиентом персональные данные предоставляются в целях кредитования и исполнения договорных обязательств, осуществления действий, направленных на взыскание просроченной задолженности по Договору, а также разработки Банком новых продуктов и услуг и информирования Клиента об этих продуктах и услугах. Банк имеет право проверить достоверность предоставленных 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.

Согласие Клиента предоставляется с момента подписания Договора и действительно в течение 5 (пяти) лет после исполнения договорных обязательств. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие 5 (пять) лет при отсутствии сведений о его отзыве. Согласие может быть отозвано Клиентом в любой момент путем передачи Банку подписанного Клиентом письменного уведомления.

Клиент уполномочивает Банк:

- 7.5.1. использовать персональные данные Клиента в целях предоставления Клиенту сведений о проводимых операциях по счетам Клиента, информации, связанной с исполнением Договора, предложений Банка, информационных и рекламных сообщений об услугах Банка путем организации почтовых рассылок, рассылок SMS-сообщений, Push-уведомлений и рассылок по электронной почте в адрес Клиента, а также посредством телефонной связи;
- 7.5.2. 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;
- 7.5.3. предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключен агентский договор и соглашение о конфиденциальности, в целях предоставления Клиенту Отчета с использованием Сбербанк Онлайн;
- 7.5.4. 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 Договора;
- 7.5.5. 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 хранения и соглашение о конфиденциальности;
- 7.5.6. обрабатывать информацию об операциях Клиента, совершенных в рамках настоящего Договора в целях направления Клиенту индивидуальных предложений/рекомендаций Банка с использованием Сбербанк Онлайн;
- 7.5.7. собирать и обрабатывать любые персональные данные, размещенные в социальных сетях (Одноклассники, Вконтакте, Facebook, МойМир, Twitter, LiveJournal, YouTube, Instagram, на интернет-порталах Авито, Авто.ру, ЦИАН, Домофонд, SuperJob) в целях определения интересов Клиента для формирования и направления Клиенту персональных предложений;
- 7.5.8. 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>13</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 (MSISDN) Клиента.

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

- 7.5.9. в случае выявления Банком подозрительных или мошеннических операций Банк вправе передавать информацию (включая, но не ограничиваясь: номер мобильного телефона, Идентификатор Клиента, данные о Мобильном устройстве Клиента, Геопозиции) в Общество с ограниченной ответственностью «Безопасная информационная зона» (ООО «БИЗон», адрес: Российская Федерация, 105066, г. Москва, улица Ольховская, дом 4, корпус 2, офис 515) в целях осуществления мероприятий по предотвращению мошеннических операций;
- 7.5.10. передавать, в т.ч. на территорию иностранных государств (трансграничная передача), информацию о персональных данных Клиента в платежные системы, участникам платежных систем, в правоохранительные органы в случае выявления Банком подозрительных или мошеннических операций по Счету карты в целях урегулирования и расследования спорной операции Клиента, совершенной по Счету карты, а также в целях контроля и предупреждения мошенничества;

<sup>13</sup> При условии технической реализации и наличии соответствующего договора с оператором подвижной радиотелефонной связи.

- 7.5.11. передавать<sup>14</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 организациями (ЭППЛ ДИСТРИБЬЮШН ИНТЕРНЭШНЛ, Google Ireland Limited, Самсунг Электроникс Ко., Лтд. и иным), являющимся владельцами программного обеспечения – мобильных приложений (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay и иных), обеспечивающих Клиенту возможность совершать операции по Счету карты с использованием технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (NFC), и их аффилированным лицам, в целях:
- предоставления клиентам 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;
- 7.5.12. передавать<sup>15</sup>, в т.ч. на территорию иностранных государств (трансграничная передача), информацию о персональных данных Клиента (имени, адресе регистрации) компании Google Ireland Limited в целях выпуска NFC-карт<sup>16</sup>, осуществляемого через Мобильное приложение Банка, и прохождения регистрации Клиента в мобильном приложении Google Pay;
- 7.5.13. после присоединения Клиента к программе лояльности «Спасибо от Сбербанка» передавать Акционерному обществу «Центр программ лояльности», адрес: Российская Федерация, 115114, г. Москва, 1-й Дербеневский переулок, дом 5, помещение №505/506 (далее – АО «ЦПЛ») персональные данные: дату рождения, номер мобильного телефона, пол, адрес электронной почты, населенный пункт проживания и регистрации Клиента; Идентификатор Клиента; признаки выполнения Клиентом условий присвоения уровня привилегий в рамках указанной программы; сведения о карте и проводимых операциях по Счету карты – в целях участия Клиента в указанной программе и маркетинговых мероприятиях, проводимых ПАО Сбербанк и/или АО «ЦПЛ».

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

- 8.1. Клиент обязуется подать в Подразделение Банка письменное заявление об изменении данных, содержащихся в Базе данных Банка, включая контактную информацию, способ связи Банка с Клиентом, в течение 7 (семи) календарных дней с даты их изменения, а также предоставить в Банк документы, подтверждающие изменение фамилии, имени, отчества и паспортных данных Клиента.
- 8.2. 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 при возникновении разногласий между сторонами в связи с обслуживанием карты и совершением операций по счету карты, в том числе при рассмотрении споров в суде.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 9.1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Договора.
- 9.2. 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.
- 9.3. Банк не несет ответственности в случае если информация о реквизитах карты, ПИНе, Контрольной информации, Коде клиента, Логине (Идентификаторе пользователя), Постоянном пароле, Одноразовых паролях, пароле Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты и/или установлено Мобильное приложение Банка, 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 Мобильному банку и/или в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты и/или с установленным Мобильным приложением Банка, станет доступен иным лицам.
- 9.4. Банк не несет ответственности за ошибки Клиента или дублирование Клиентом 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.
- 9.5. Банк не несет ответственности за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, и в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и Договором процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами.
- 9.6. Банк не несет ответственности:
- в случаях невыполнения Клиентом условий Договора;

<sup>14</sup> Передача данных осуществляется только при условии выпуска NFC-карты в соответствии с п.11.3 Общих условий.

<sup>15</sup> Передача данных осуществляется только при условии выпуска NFC-карты в соответствии с п.11.3 Общих условий.

<sup>16</sup> При наличии технической возможности.

- в случаях отказа торгового-сервисного предприятия в проведении операций оплаты покупок/услуг с использованием электронного терминала по причине отказа Клиента от ввода ПИНа;
  - в случаях отказа торгового-сервисного предприятия в проведении операций оплаты покупок/услуг по причине необходимости дополнительной проверки правомерности проведения операции;
  - за введение торговыми-сервисными предприятиями дополнительных комиссий за оплату покупок/услуг по картам;
  - за ограничения по суммам проводимых операций и за порядок идентификации Клиента, применяемые торговыми-сервисными предприятиями и другими кредитными организациями.
- 9.7. Ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий Банка. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности 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.
- 9.8. Стороны обязуются урегулировать споры и претензии, возникающие в связи с исполнением Договора, путем переговоров. Иски Клиента к Банку о защите прав потребителей предъявляются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Споры по искам Банка к Клиенту рассматриваются в суде/мировым судьей по месту нахождения Подразделения Банка, осуществившего выдачу карты Клиенту.

## 10. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

- 10.1. 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.2.1 Индивидуальных условий. При расторжении Договора комиссии, удержанные в соответствии с Тарифами Банка, не возвращаются.
- 10.2. Банк имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор с Клиентом:
- в случае принятия в течение календарного года 2 (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;
  - в случае 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 карты операций и сделок;
  - в случае установления факта совпадения идентификационных данных Клиента с данными лиц, указанных в п.3.7 Общих условий;
  - в случаях, предусмотренных в разделе 2 Индивидуальных условий.
- Договор считается расторгнутым по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней со дня направления Банком Клиенту уведомления о расторжении Договора. Расторжение Договора является основанием для закрытия Счета карты. 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 Клиента, полномочия которого подтверждены в соответствии с законодательством Российской Федерации, – дата, указанная в отметке о принятии уведомления.
- 10.3. Закрытие Счета карты производится по истечении 30 (тридцати) календарных дней на основании заявления Клиента о закрытии Счета карты при выполнении условий, перечисленных в п.2.1 Индивидуальных условий. Возврат остатка денежных средств, зачисленных на Счет карты сверх Общей задолженности по карте, осуществляется по итогам завершения обработки финансовых операций по карте, путем перевода средств на счет, указанный в заявлении Клиента.

## 11. ОСОБЕННОСТИ ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ КАРТ ПАО СБЕРБАНК

### 11.1. Карты ПАО Сбербанк, поддерживающие дуальный интерфейс обслуживания

- 11.1.1. Карта, с помощью интегрированных в нее технических средств и информационных элементов, может поддерживать дуальный интерфейс обслуживания – безналичную оплату услуг со Счета карты как по контактной технологии, так и по бесконтактным технологиям MasterCard и «Visa PayWave».
- 11.1.2. Обслуживание карт при их использовании в устройствах самообслуживания, в пунктах выдачи наличных, а также на предприятиях торговли и сферы услуг, не обозначенных логотипами бесконтактных технологий MasterCard и «Visa PayWave» – контактное. По бесконтактному интерфейсу карты могут обслуживаться в устройствах самообслуживания, на предприятиях торговли/сферы услуг, обозначенных логотипами бесконтактных технологий MasterCard и «Visa PayWave».
- 11.1.3. Операции по карте с применением бесконтактной технологии на суммы в пределах 1000<sup>17</sup> рублей (включительно) проводятся без ввода ПИНа и подписи Клиента на чеке.

### 11.2. Карта Visa «Аэрофлот»

- 11.2.1. Держатель (Участник Программы) поручает Банку ежемесячно производить начисление Миль на Счет учета Миль в соответствии с «Правилами начисления миль», размещаемыми Банком в Подразделении Банка и/или на

<sup>17</sup> Для торгового-сервисных предприятий, с которыми ПАО Сбербанк заключены договоры эквайринга, операции, проводимые по бесконтактным технологиям MasterCard и «Visa PayWave», в сумме до 1000 руб. совершаются без ввода ПИНа. Если операция проводится в торговом-сервисном предприятии, заключившем договор эквайринга с другим банком-эквайнером, сумма операции, совершаемой без ввода ПИНа, 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 ПИНа, определяется правилами международной платежной системы, действующими в данном государстве (обычно это эквивалент 25 EUR в местной валюте).

Официальном сайте Банка, и направлять в Аэрофлот информацию о количестве Миль за Отчетный период для последующего зачисления Миль Аэрофлотом на Счет Участника в Программе.

- 11.2.2. Банк информирует Держателя о количестве Миль за Отчетный период в ежемесячных Отчетах по счету Карты Visa «Аэрофлот».
- 11.2.3. Держатель имеет право обратиться в Банк в случае несогласия с количеством начисленных Миль.  
Если в течение 6 (шести) месяцев с даты формирования Отчета по счету Карты Visa «Аэрофлот» Держатель не обратился в Банк, Банк вправе отказать Держателю в перерасчете Миль за период, отраженный в указанном Отчете.
- 11.2.4. Держатель соглашается с тем, что Банк вправе вносить изменения в «Правила начисления миль» с предварительным уведомлением не менее чем за 7 (семь) календарных дней в Отчете по счету Карты Visa «Аэрофлот» и/или в Подразделении Банка и/или через Официальный сайт Банка.
- 11.2.5. При досрочном перевыпуске Карты Visa «Аэрофлот» в связи с изменением латинского написания имени и фамилии Держателя, Держатель должен в возможно короткие сроки проинформировать Аэрофлот о внесенных изменениях.
- 11.2.6. Банк не несет ответственности при возникновении разногласий между Держателем Карты Visa «Аэрофлот» и Аэрофлотом.
- 11.2.7. Банк не несет ответственности за задержку зачисления Аэрофлотом на Счет Участника в Программе Миль, информация о которых была своевременно передана Банком Аэрофлоту.

### **11.3. Условия выпуска и обслуживания NFC-карты**

- 11.3.1. Клиент может выпустить NFC-карту в порядке, определенном настоящим разделом.
- 11.3.2. Клиенту предоставляется возможность выпуска NFC-карты только при наличии действующей карты, выпущенной на имя Клиента, к которой подключен Мобильный банк.
- 11.3.3. NFC-карта не имеет материального носителя. Номер NFC-карты сохраняется в Мобильном устройстве Клиента. ПИН и срок действия NFC-карты такие же, как у карты, к которой NFC-карта открыта.
- 11.3.4. Выпуск NFC-карты возможен к карте Клиента при наличии у Клиента доступа к сети Интернет через Мобильное устройство, которое поддерживает NFC-технологии, и соответствующего мобильного приложения (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay и иные)<sup>18</sup>.
- 11.3.5. Оформление NFC-карты осуществляется Клиентом самостоятельно через Мобильное устройство с введением в мобильном приложении (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay и иные) номера карты, к которой открывается NFC-карта, срока ее действия, фамилии и имени Держателя, указанных на лицевой стороне карты, а также кода CVV2/CVC2, указанных на обратной стороне карты, и Одноразового пароля, полученного Клиентом в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку. По факту выпуска NFC-карты Клиенту направляется SMS-сообщение на номер мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку. Совершение Клиентом указанных выше действий, в том числе введение Одноразового пароля, полученного Клиентом в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку, подтверждает ознакомление Клиента с Условиями выпуска и обслуживания NFC-карты, согласие с ними и присоединение к ним.  
При наличии в Банке технической возможности оформление NFC-карты осуществляется Клиентом через Мобильное приложение Банка.
- 11.3.6. NFC-карта используется для совершения операций по оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях, включая сеть Интернет, и в устройствах самообслуживания<sup>19</sup>.
- 11.3.7. Банк оставляет за собой право изменять порядок и условия использования NFC-карты, с уведомлением Клиента в Отчете и/или в Подразделении Банка и/или через Официальный сайт Банка.
- 11.3.8. Расчетные (расчетно-кассовые) документы, оформляемые при совершении операций с использованием NFC-карты, могут быть подписаны собственноручной подписью Клиента, либо Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента<sup>20</sup> – ПИНом 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 Клиента на Мобильном устройстве и/или ввода пароля Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты). Прохождение Аутентификации в соответствующем мобильном приложении, с использованием которого осуществлен выпуск NFC-карты, при проведении операции является надлежащим подтверждением того, что распоряжение на проведение операции по Счету карты составлено и подписано Клиентом, порождает аналогичные документу на бумажном носителе права и обязанности Клиента и Банка и может служить доказательством при разрешении споров между сторонами, в том числе в суде. Операции с использованием NFC-карты могут проводиться без ввода ПИНа и подписи Клиента на чеке.
- 11.3.9. Клиент, оформивший NFC-карту, обязуется не передавать Мобильное устройство, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты, третьим лицам.
- 11.3.10. В случае утраты Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты, Клиент 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 Клиент предоставил всю необходимую информацию для выполнения Блокировки NFC-карты.

<sup>18</sup> Соответствующее мобильное приложение загружается в Мобильное устройство Клиента по инициативе Клиента или предустановлено производителем Мобильного устройства. Перечень соответствующих мобильных приложений размещен на Официальном сайте Банка.

<sup>19</sup> При наличии технической возможности.

<sup>20</sup> Применение Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 2 к Общим условиям).

- 11.3.11. Если пароль Мобильного устройства и/или Мобильное устройство, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты, стали доступны третьим лицам, Клиент должен немедленно сообщить об этом в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя.
- 11.3.12. Для блокировки NFC-карты Клиенту 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>21</sup>;
  - удалить NFC-карту, используя соответствующее мобильное приложение (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay и иные), установленное на Мобильном устройстве Клиента.
- Для дальнейшего использования NFC-карты Клиенту необходимо выпустить/перевыпустить карту и после получения новой/перевыпущенной карты оформить новую NFC-карту в соответствии с п.11.3.5 Общих условий.
- 11.3.13. Клиент несет ответственность за все операции с NFC-картой, совершенные до момента получения Банком уведомления об утрате Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты.
- 11.3.14. Банк несет ответственность по операциям с NFC-картой, совершенным после получения от Клиента уведомления об утрате Мобильного устройства в соответствии с п.11.3.10 Общих условий.
- 11.3.15. В случае совершения операции с использованием Мобильного устройства/NFC-карты без согласия Клиента, Клиент должен произвести действия, предусмотренные п.3.21 Общих условий.
- 11.3.16. При перевыпуске карты, к которой открыта NFC-карта, до истечения срока ее действия Банк осуществляет Блокировку всех NFC-карт после подачи Клиентом письменного заявления в Банк в соответствии с п.3.27 Общих условий. Для дальнейшего использования NFC-карты Клиенту необходимо после получения перевыпущенной карты самостоятельно оформить NFC-карту в соответствии с п.11.3.5 Общих условий.
- 11.3.17. При перевыпуске карты, к которой открыта NFC-карта, по истечении срока ее действия NFC-карта перевыпускается Банком автоматически.
- 11.3.18. В случае отказа Банка в перевыпуске карты все оформленные NFC-карты блокируются и их дальнейшее использование невозможно.
- 11.3.19. При отказе Клиента в соответствии с п.3.32 Общих условий от дальнейшего использования карты, к которой открыта NFC-карта, NFC-карта блокируется Банком и ее дальнейшее использование невозможно.
- 11.3.20. При установлении Клиентом лимитов и ограничений в соответствии с п.3.35 Общих условий они также распространяются на NFC-карту.
- 11.3.21. При установлении Банком лимитов на проведение операций по карте в соответствии с п.3.36 Общих условий они также распространяются на NFC-карту<sup>22</sup>.
- 11.3.22. При совершении операций с использованием NFC-карты изменение Расходного лимита карты осуществляется в соответствии с п.3.39 Общих условий.
- 11.3.23. Информирование об операциях, совершенных с использованием NFC-карты, осуществляется в соответствии с разделом 6 Общих условий.

#### **11.4. Условия выпуска и обслуживания карты Credit Momentum**

##### **11.4.1. Карта Credit Momentum на физическом носителе (пластик).**

- 11.4.1.1. Карта Credit Momentum выпускается без указания на лицевой стороне карты именных данных Клиента.
- 11.4.1.2. Выдача карты Credit Momentum и открытие Счета карты осуществляется на основании Заявления, оформленного в Подразделении Банка и в местах присутствия Банка.
- 11.4.1.3. Перевыпуск карты Credit Momentum на новый срок действия осуществляется Банком на персонализированную кредитную карту, тип которой указан в Заявлении. Клиент может досрочно заменить карту Credit Momentum на карту Credit Momentum на физическом носителе (пластик) или перевыпустить карту Credit Momentum на персонализированную кредитную карту в Подразделении Банка.

##### **11.4.2. Карта Credit Momentum с цифровым типом выпуска.**<sup>23</sup>

- 11.4.2.1. Карта Credit Momentum с цифровым типом выпуска не имеет физического носителя.
- 11.4.2.2. Выпуск карты Credit Momentum с цифровым типом выпуска и открытие Счета карты осуществляется на основании Заявления, оформленного в Сбербанк Онлайн.
- 11.4.2.3. Операции по карте Credit Momentum с цифровым типом выпуска доступны сразу после успешного завершения операции заказа карты Credit Momentum в Сбербанк Онлайн и получения реквизитов карты Credit Momentum.
- 11.4.2.4. Карта Credit Momentum с цифровым типом выпуска имеет следующие реквизиты:
- полный номер и срок действия карты – доступны Клиенту в Сбербанк Онлайн;
  - код безопасности карты (CVV2) – автоматически направляется Клиенту на номер мобильного телефона, подключенный к Мобильному банку<sup>24</sup>. Клиент имеет возможность повторно запросить через Сбербанк Онлайн<sup>25</sup> код безопасности (CVV2) на номер мобильного телефона, подключенный к Мобильному банку.
- 11.4.2.5. Информация о номере Счета карты доступна Клиенту в Сбербанк Онлайн.
- 11.4.2.6. По карте Credit Momentum с цифровым типом выпуска доступны следующие операции:
- выпуск NFC-карты;
  - оплата товаров и услуг в сети Интернет;

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

<sup>22</sup> Лимит устанавливается для совокупности всех электронных средств платежа, открытых к Счету.

<sup>23</sup> Выпуск карты Credit Momentum с цифровым типом выпуска осуществляется при наличии технической возможности.

<sup>24</sup> Подключение Мобильного банка по карте Credit Momentum с цифровым типом выпуска на этапе оформления карты в Сбербанк Онлайн осуществляется на номер телефона, ранее зарегистрированный и подключенный к Мобильному банку.

<sup>25</sup> При наличии технической возможности через Мобильное приложение Банка.

- оплата товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях, получение наличных денежных средств с использованием NFC-карты, выпущенной к карте Credit Momentum<sup>26</sup>;
- пополнение Счета карты наличными в Подразделении Банка и безналичным путем;
- подключение и отключение услуг «Автоплатеж».

11.4.2.7. Перевыпуск карты Credit Momentum с цифровым типом выпуска на новый срок действия осуществляется Банком на персонализированную кредитную карту, тип которой указан в Заявлении. Клиент может досрочно заменить карту Credit Momentum с цифровым типом выпуска на карту Credit Momentum с цифровым типом выпуска в Сбербанк Онлайн, на карту Credit Momentum на физическом носителе (пластик) в Подразделении Банка или перевыпустить карту Credit Momentum с цифровым типом выпуска на персонализированную кредитную карту в Подразделении Банка.<sup>27</sup>

## **12. ПРИЛОЖЕНИЯ К ОБЩИМ УСЛОВИЯМ**

Следующие Приложения являются неотъемлемой частью Общих условий:

- 10.1. Приложение 1 «Порядок предоставления услуг через удаленные каналы обслуживания ПАО Сбербанк (Устройства самообслуживания, Сбербанк Онлайн, Мобильный банк, Контактный центр)».
- 10.2. Приложение 2 «Правила электронного взаимодействия».

---

<sup>26</sup> При наличии технической возможности.

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

**Порядок предоставления услуг  
через удаленные каналы обслуживания ПАО Сбербанк  
(Устройства самообслуживания, Сбербанк Онлайн, Мобильный банк, Контактный центр)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Клиенту предоставляется возможность проведения операций и получения информации по счетам карт через следующие Удаленные каналы обслуживания ПАО Сбербанк (далее – УКО):
- Устройства самообслуживания Банка,
  - Сбербанк Онлайн,
  - Мобильный банк,
  - Контактный центр Банка.
- 1.2. Основанием для предоставления услуг, проведения операций и получения информации через УКО является:
- 1) Посредством Мобильного банка – подключение Клиента к Мобильному банку в порядке, определенном в разделе 2 настоящего Порядка.
  - 2) В Сбербанк Онлайн – подключение Клиента к Сбербанк Онлайн в порядке, определенном в разделе 3 настоящего Порядка.
  - 3) На Устройствах самообслуживания Банка – наличие у Клиента действующей карты.
  - 4) В Контактном центре Банка – обращение Клиента по телефонам Контактного центра либо обращение Контактного центра на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Мобильному банку, в порядке, определенном в разделе 5 настоящего Порядка.
- Услуги предоставляются при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента Банком.
- 1.3. При проведении операций по счетам карт через УКО применяются Тарифы Банка, действующие на момент обработки операции Банком. Клиент дает согласие (заранее данный акцепт) Банку на списание со счета комиссии за проведение операций, и Банк имеет право без дополнительного акцепта Клиента списывать со счета комиссии за проведение операций.
- 1.4. При осуществлении Клиентом перевода денежных средств с использованием Мобильного банка и при условии отсутствия в SMS-сообщении/USSD-команде информации о карте получателя перевода, а также при осуществлении Клиентом перевода денежных средств через Сбербанк Онлайн по номеру мобильного телефона получателя, денежные средства перечисляются со счета карты отправителя на счет карты получателя, к которым подключен Мобильный банк. При наличии у отправителя/получателя перевода денежных средств нескольких карт, для списания/зачисления средств выбирается счет карты/счет отправителя/получателя, установленный Клиентом<sup>28</sup> в качестве приоритетного, либо по усмотрению Банка.
- 1.5. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе сохранять реквизиты перевода, осуществленного Клиентом на Устройстве самообслуживания Банка, через Мобильный банк, Сбербанк Онлайн, в качестве шаблона для проведения в последующем Клиентом операций через Устройства самообслуживания Банка, Мобильный банк, Сбербанк Онлайн.
- 1.6. Предоставление Клиенту возможности получения Push-уведомлений осуществляется:
- по инициативе Клиента. Клиент самостоятельно выбирает данный способ получения уведомлений в пользовательских настройках Мобильного приложения Банка в соответствии с Руководством по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка;
  - по инициативе Банка для клиентов, получающих SMS-сообщения в рамках Мобильного банка. О факте включения Клиенту Push-уведомлений Банк информирует Клиента в SMS-сообщении. При этом Клиент может самостоятельно изменить способ уведомления 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 мобильного телефона Клиента, к которому подключен Мобильный банк. Push-уведомление отображается на экране Мобильного устройства в виде всплывающего уведомления и может быть впоследствии просмотрено в Мобильном приложении Банка.
- 1.7. Применение в УКО Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 2 к Общим условиям).
- 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 в Памятке по безопасности. Информирование осуществляется также через Официальный сайт Банка, и/или в Подразделениях Банка, и/или путем отправки SMS-сообщений на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Мобильному банку, и/или Push-уведомлений на Мобильное устройство Клиента с установленным Мобильным приложением Банка, в Сбербанк Онлайн и/или иными способами.
- 1.9. Клиент обязуется ознакомиться с мерами безопасности при работе в УКО, рекомендуемыми Банком в Памятке по безопасности, и неукоснительно их соблюдать.
- 1.10. Банк публикует актуальный перечень операций, доступных Клиенту в УКО на Официальном сайте Банка<sup>29</sup>. Банк

<sup>28</sup> При наличии технической возможности.

<sup>29</sup> В пределах территории обслуживания отдельных территориальных банков перечень операций, возможных к совершению через Сбербанк Онлайн и Мобильный банк, может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых услугах можно получить в территориальном Подразделении Банка.



имеет право изменить перечень операций и функций, которые могут осуществляться Клиентом через УКО, а также устанавливать лимиты на суммы операций, осуществляемых через УКО.

- 1.11. Банк обязуется обеспечить круглосуточную доступность Контактного центра Банка по номерам телефонов Контактного центра для взаимодействия с Клиентами по вопросам предоставления услуг через УКО. Номера телефонов, по которым предоставляются услуги (операции), размещаются на Официальном сайте Банка.

## **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 соглашения между Банком и оператором сотовой связи.
- 2.3. Подключение Клиента к Мобильному банку осуществляется на основании волеизъявления Клиента на подключение к Мобильному банку одним из следующих способов<sup>30</sup>:
- в Подразделении Банка – на основании заявления на подключение к Мобильному банку установленной Банком формы<sup>31</sup>, подписанного собственноручной подписью Клиента или Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента;
  - через Устройство самообслуживания Банка – с использованием карты и подтверждается вводом ПИНА;
  - через Контактный центр Банка – на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный в Банке для контактов с Клиентом, при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента;
  - через Сбербанк Онлайн – на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный в Банке для контактов с Клиентом;
  - через Мобильное приложение Банка – на номер мобильного телефона, указанный Клиентом<sup>32</sup>. Подключение номера мобильного телефона осуществляется на основании заявления, оформленного в электронном виде в Мобильном приложении Банка и подписанного Аналогом собственноручной подписи Клиента.
- 2.4. Предоставление Клиенту Услуги «Мобильный банк» осуществляется в соответствии с Договором и Руководством по использованию Мобильного банка, размещенным на Официальном сайте Банка.
- 2.5. Для подключения к Мобильному банку Мобильное устройство Клиента должно соответствовать следующим требованиям:
- поддерживать функции передачи и получения SMS-сообщений и USSD-команд;
  - должно быть подключено к услугам передачи и получения SMS-сообщений и USSD-команд соответствующего оператора сотовой связи;
  - для получения Push-уведомлений<sup>33</sup> Мобильное устройство должно быть подключено к услугам передачи данных через сеть Интернет.
- 2.6. Оплата Клиентом комиссии за передачу SMS-сообщений, взимаемой оператором сотовой связи, а также комиссии за услугу обмена данными через сеть Интернет, включая направление Push-уведомлений, не является предметом Договора.
- 2.7. Аутентификация Клиента при совершении операций в рамках Мобильного банка по некоторым операциям может осуществляться с использованием Одноразового пароля, Одноразового запроса, USSD-команды.
- 2.8. Предоставление услуг в рамках Мобильного банка, в том числе, перевод денежных средств со счетов Клиента в Банке на счета физических и юридических лиц осуществляется на основании полученного Банком распоряжения в виде SMS-сообщения/USSD-команды, направленных с номера мобильного телефона, указанного Клиентом при подключении Мобильного банка.
- 2.9. Клиент подтверждает, что полученное Банком SMS-сообщение/USSD-команда рассматривается Банком как распоряжение на проведение операций по счетам карт и на предоставление других услуг Банка, полученное непосредственно от Клиента.
- 2.10. Перечень организаций, в пользу которых возможно осуществление переводов денежных средств с использованием Мобильного банка, размещается на Официальном сайте Банка.
- 2.11. Исполнение распоряжений Клиента, переданных посредством Мобильного банка, осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем получения такого распоряжения.
- 2.12. Клиент обязан исключить возможность использования третьими лицами Мобильного устройства, номер которого используется для предоставления Услуги «Мобильный банк».
- 2.13. Клиент обязан информировать Банк о прекращении использования номера мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку.
- 2.14. Клиент соглашается на передачу распоряжений и/или информации через Мобильный банк 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

<sup>30</sup> Способы подключения к Мобильному банку и виды счетов, подключаемых к Мобильному банку, определяются техническими возможностями территориальных Подразделений Банка.

<sup>31</sup> При подключении Мобильного банка одновременно с заключением Договора – на основании Заявления на получение кредитной карты.

<sup>32</sup> Сервис реализуется при наличии технической возможности. В целях безопасности Клиента Банк вправе ограничивать функциональность Услуги «Мобильный банк» для нового номера мобильного телефона, подключенного Клиентом через Мобильное приложение Банка. Информация об ограничениях публикуется в Руководстве по использованию Мобильного банка, размещенном на Официальном сайте Банка.

<sup>33</sup> Для получения информации от Банка в виде Push-уведомлений, Клиент должен подтвердить свое согласие на получение таких сообщений в настройках Мобильного приложения Банка в соответствии с Руководством по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка.

каналов передачи информации.

2.15. Банк не несет ответственности:

- в случае указания в SMS-сообщении/USSD-команде 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 Мобильного банка;
- за недоставку SMS-сообщения/USSD-команды/Push-уведомления с/на Мобильное устройство Клиента, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (SMS-сообщение/USSD-команда не отправлено оператором сотовой связи, отсутствует подключение к мобильной связи, сети Интернет, телефон Клиента недоступен длительное время и т.п.);
- за ущерб и разглашение банковской тайны и персональных данных Клиента, 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;
- за последствия исполнения распоряжения, переданного в Банк с использованием номера мобильного телефона Клиента, в том числе, в случае использования Мобильного устройства Клиента неуполномоченным лицом;
- за ущерб, возникший в результате несвоевременного уведомления Банка о прекращении использования номера мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку;
- за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом Мобильного устройства 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».

2.16. Банк имеет право:

- осуществлять контроль смены SIM-карты по номеру мобильного телефона, подключенного Клиентом к Мобильному банку, и, в случае выявления таких фактов, приостанавливать предоставление Услуги «Мобильный банк» до подтверждения Клиентом смены SIM-карты;
- проверять факт владения Клиентом номером мобильного телефона, подключенным (подключаемым) к Мобильному банку. В случае выявления принадлежности номера мобильного телефона третьему лицу или иного отчуждения номера телефона, Банк имеет право отказать Клиенту в подключении номера телефона к Мобильному банку/отключить номер телефона от Мобильного банка;
- вводить для Услуги «Мобильный банк» лимиты, ограничения на совершение операций и другие меры и политики безопасности, направленные на сокращение возможных потерь Клиента и Банка от неправомерных действий третьих лиц;
- прекратить предоставление Услуги «Мобильный банк» в случае нарушения Клиентом своих обязательств по Договору;
- приостановить действие Услуги «Мобильный банк» на основании устного обращения Клиента в Контактный центр Банка;
- 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).

2.17. Услуга «Мобильный банк» в рамках Договора предоставляется до:

- прекращения Услуги «Мобильный банк» по инициативе Клиента;
- закрытия Счета карты;
- окончания срока действия карты;
- прекращения Услуги «Мобильный банк» по карте, со Счета которой осуществляется списание платы за Мобильный банк<sup>34</sup>;
- прекращения Услуги «Мобильный банк» по инициативе Банка.

2.18. При проведении операций с использованием Мобильного банка используется московское время.

### 3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «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 в Системе «Сбербанк Онлайн».

3.2. Сбербанк Онлайн – автоматизированная защищенная система дистанционного обслуживания Клиента через Официальный сайт Банка, а также Мобильное приложение Банка, обеспечивающая:

- возможность совершения Клиентом операций по счетам карт, открытым в Банке, а также оказания Клиенту иных услуг;
- доступ к информации о своих счетах карт и других приобретенных банковских продуктах и услугах, а также к информации<sup>35</sup> о расходном лимите<sup>36</sup> по Бизнес-картам Клиента<sup>37</sup>;

<sup>34</sup> Для карты, подключенной к Мобильному банку, со счета которой не осуществляется списание платы за Мобильный банк.

<sup>35</sup> При наличии технической возможности.

<sup>36</sup> Лимит расходования денежных средств по Бизнес-карте, устанавливаемый клиентом - юридическим лицом, в пределах которого держателю Бизнес-карты разрешается проведение операций.

- 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/простой электронной подписью Клиента;
  - доступ к сохраненным копиям Электронных документов;
  - возможность пользования Сервисом «Диалоги»<sup>38</sup>.
- Перечень видов Мобильного приложения Банка, порядок его установки на Мобильные устройства Клиента и использования публикуются на Официальном сайте Банка.
- 3.3. Банк предоставляет Клиенту услуги с использованием Системы «Сбербанк Онлайн» при наличии технической возможности.
- 3.4. Предоставление Клиенту услуг с использованием Системы «Сбербанк Онлайн» осуществляется в соответствии с Договором, а также в соответствии с Руководством по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка.
- 3.5. Подключение Клиента к Сбербанк Онлайн осуществляется при условии наличия у Клиента действующей карты, подключенной к Мобильному банку.
- 3.6. Логин (Идентификатор пользователя) и Постоянный пароль<sup>39</sup> для доступа к услугам Системы «Сбербанк Онлайн» Клиент может получить одним из следующих способов:
- получить через Устройство самообслуживания Банка с использованием карты<sup>40</sup>. Операция получения Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного пароля подтверждается ПИНом;
  - самостоятельно определить через удаленную регистрацию на Официальном сайте Банка на странице входа в Систему «Сбербанк Онлайн» с использованием реквизитов карты<sup>41</sup>. Операция создания Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного пароля подтверждается Одноразовым паролем, который направляется на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Мобильному банку;
  - самостоятельно определить номер мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку, в качестве дополнительного Логина (Идентификатора пользователя) через удаленную регистрацию на Официальном сайте Банка на странице входа в Систему «Сбербанк Онлайн» с использованием своей карты<sup>42</sup>, либо в настройках личного кабинета в Системе «Сбербанк Онлайн». Подключение (отключение) номера мобильного телефона в качестве Логина (Идентификатора пользователя) подтверждается Одноразовым паролем, который направляется на Мобильное устройство Клиента, подключенное к Мобильному банку.
- Доступ Клиента к некоторым услугам Мобильного приложения Банка<sup>43</sup> осуществляется при условии его успешной Идентификации без Аутентификации. Такие услуги предоставляются в Мобильном приложении без ввода клиентом Постоянного пароля при условии успешной регистрации Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве Клиента.
- 3.7. Операции в Сбербанк Онлайн Клиент подтверждает Одноразовым паролем, который вводится при совершении операции в Сбербанк Онлайн, либо путем нажатия при совершении операции кнопки «Подтверждаю»<sup>44</sup>, либо ввода команды подтверждения<sup>45</sup> в интерфейсе Системы «Сбербанк Онлайн».
- Одноразовые пароли Клиент может получить:
- в SMS-сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, подключенного Клиентом к Мобильному банку (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в Сбербанк Онлайн);
  - в Push-уведомлении<sup>46</sup> (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в Сбербанк Онлайн).
- Для использования Push-уведомлений для получения информации от Банка, Клиент должен подтвердить свое согласие на получение таких сообщений в настройках Мобильного приложения Банка в соответствии с Руководством по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка. Для обеспечения возможности получения Push-уведомлений Мобильное устройство Клиента должно быть подключено к услугам передачи данных через сеть Интернет.
- 3.8. При размещении в Сбербанк Онлайн Электронного документа или ссылки на Электронный документ, который содержит условия договора, такой документ признается направленным Банком Клиенту.
- 3.9. Порядок функционирования Системы «Сбербанк Онлайн» позволяет достоверно установить, что формируемые и передаваемые внутри Системы «Сбербанк Онлайн» Электронные документы исходят от сторон по Договору.
- 3.10. Клиент соглашается с получением услуг посредством 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,

<sup>37</sup> В случае если Клиент является держателем Бизнес-карты, выпущенной к счету юридического лица (корпоративного клиента Банка).

<sup>38</sup> Сервис предоставляется при наличии технической возможности.

<sup>39</sup> При наличии технической возможности Банк реализует для Клиента возможность смены значений Логина (Идентификатора пользователя)/Постоянного пароля, а также восстановление Клиенту значения Логина (Идентификатора пользователя).

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

<sup>41</sup> При наличии технической возможности.

<sup>42</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>43</sup> Информационные услуги.

<sup>44</sup> Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.

<sup>45</sup> Текст, который Клиент самостоятельно вводит на Мобильном устройстве в виде команд. Команды подтверждения определяются Банком и доводятся до сведения клиентов на Официальном сайте Банка. Банк вправе изменять состав команд.

<sup>46</sup> При наличии технической возможности.

- публикуемыми на Официальном сайте Банка;
- перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены платежи, а также максимальную сумму таких операций в сутки, установленную для отдельных получателей, публикуемые на Официальном сайте Банка;
  - при использовании Мобильного приложения Банка перечень Мобильных 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 Сбербанк Онлайн через Официальный сайт Банка, перечень Мобильных устройств, с которых может осуществляться доступ Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн», на основе успешной Идентификации и Аутентификации Клиента с устройства;
  - ограничение на использование на одном Мобильном устройстве нескольких версий Мобильного приложения Банка, зарегистрированных на один абонентский номер мобильного телефона.
- 3.12. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих электронно-вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных электронно-вычислительных средств от несанкционированного доступа третьих лиц и вредоносного программного обеспечения. В случае использования Сбербанк Онлайн на не принадлежащих Клиенту вычислительных средствах, Клиент несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц.
- 3.13. При проведении операций в Сбербанк Онлайн используется московское время.
- 3.14. Услуги Системы «Сбербанк Онлайн» предоставляются в соответствии с Тарифами Банка.
- 3.15. Полученные Одноразовые пароли также могут использоваться Клиентом в качестве Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента для надлежащего подтверждения распоряжения Клиента по оплате товаров и услуг в сети Интернет с применением технологий «MasterCard SecureCode» и «Verified by Visa».
- 3.16. Банк обязуется:
- 3.16.1. Принимать к исполнению поступившие от Клиента Электронные документы, оформленные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, требованиями нормативных документов Банка России, настоящего Договора, подтвержденные Клиентом установленным способом. Банк исполняет принятые Электронные документы не позднее рабочего дня, следующего за днем их получения от Клиента.
- 3.16.2. Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях в Сбербанк Онлайн, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Договором.
- 3.16.3. Обеспечить сохранность информации об операциях Клиента в Сбербанк Онлайн, осуществлять хранение Электронных документов, оформленных Клиентом через Сбербанк Онлайн, и предоставление документов Клиенту по его запросу через Сбербанк Онлайн либо на бумажном носителе в течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.16.4. В случае невозможности предоставления услуг Системы «Сбербанк Онлайн» по техническим или иным причинам разместить на Официальном сайте Банка или в Сбербанк Онлайн соответствующую информацию.
- 3.17. Банк имеет право:
- 3.17.1. В одностороннем порядке прекратить предоставление услуг Системы «Сбербанк Онлайн» в случае нарушения Клиентом своих обязанностей по Договору.
- 3.17.2. Приостановить или ограничить предоставление услуг Системы «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).
- 3.17.3. Устанавливать лимиты на совершение операций в Системе «Сбербанк Онлайн», а также реализовывать в Системе «Сбербанк Онлайн» другие механизмы, снижающие риски Банка и Клиента.
- 3.17.4. Осуществлять контроль смены SIM-карты по номеру мобильного телефона, подключенного Клиентом к Мобильному банку, и, в случае выявления такого факта, приостанавливать или ограничивать предоставление услуг в Системе «Сбербанк Онлайн» до подтверждения Клиентом смены SIM-карты.
- 3.17.5. Использовать стороннее программное обеспечение для сканирования, распознавания QR-кодов в целях предоставления отдельных сервисов посредством Мобильного приложения Банка.
- 3.17.6. Приостанавливать направление Клиенту извещений (подтверждений) о принятии к исполнению распоряжений и иной конфиденциальной информации и осуществлении перевода денежных средств на основании SMS-сообщений/USSD-команд, отправленных с номера мобильного 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 SMS-сообщений/USSD-команд с номера мобильного телефона, указанного в Договоре с Клиентом, на основании которых осуществляется перевод денежных средств;
  - замену SIM-карты, прекращение обслуживания или смену номера мобильного телефона, указанного в Договоре с Клиентом;
  - изменение идентификатора устройства, определенного и сохраненного Банком при успешном выполнении процедуры регистрации Мобильного приложения Банка на Мобильных устройствах, используемых Клиентом.
- 3.17.7. Блокировать доступ Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн» на основании устного обращения Клиента в

Контактный центр Банка.

3.18. Банк не несет ответственности:

3.18.1. В случае невозможности предоставления услуг Системы «Сбербанк Онлайн» по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине непредоставления Банку сторонними организациями сервисов, необходимых для предоставления услуг Системы «Сбербанк Онлайн».

3.18.2. За последствия компрометации Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного пароля, Одноразовых паролей Клиента, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

3.18.3. За ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом Мобильного устройства неуполномоченным лицам.

3.18.4. В случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом средств получателям с использованием Сбербанк Онлайн Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

3.19. Клиент обязуется:

3.19.1. Хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный пароль и Одноразовые пароли.

3.19.2. При компрометации или подозрении на компрометацию Постоянного пароля – незамедлительно произвести смену Постоянного пароля в Сбербанк Онлайн.

При невозможности незамедлительно выполнить указанное выше действие, а также в случае компрометации или подозрении на компрометацию Логина (Идентификатора пользователя), незамедлительно обратиться в Контактный центр Банка или любое Подразделение Банка.

3.19.3. Перед вводом в 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 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.

3.19.4. Не проводить с использованием Сбербанк Онлайн операции по кредитным картам, связанные с ведением предпринимательской деятельности, а также не использовать Сбербанк Онлайн в составе коммерческих продуктов и/или для предложения коммерческих продуктов или услуг третьим лицам, а также в иных коммерческих целях.

3.20. Клиент имеет право:

3.20.1. В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением услуг Системы «Сбербанк Онлайн», оформить соответствующее заявление в Подразделении Банка, через Официальный сайт Банка, Контактный центр Банка или Сбербанк Онлайн<sup>47</sup>.

3.20.2. В случае необходимости обратиться в Подразделение Банка для получения письменного подтверждения об операции, произведенной в Сбербанк Онлайн.

3.21. Особенности предоставления сервисов в Мобильном приложении Банка:

3.21.1. Клиент для доступа к Мобильному приложению Банка может установить на своем Мобильном устройстве<sup>48</sup> соответствие между Постоянным паролем и средствами аутентификации, используемыми на Мобильном устройстве (например, аутентификация на основании распознавания отпечатка пальца и т.п.). По результатам успешной аутентификации Клиента средствами Мобильного устройства доступ к Мобильному приложению Банка обеспечивается автоматическим использованием Постоянного пароля (без ручного ввода Клиентом Постоянного пароля).

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

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

3.21.3. Банк не контролирует информацию, размещаемую, передаваемую, используемую в рамках Сервиса «Диалоги».

3.21.4. Для улучшения работы Мобильного приложения Банка в автоматическом режиме Банку обезличено (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.

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

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

4.2. На Устройствах самообслуживания проводятся следующие операции<sup>49</sup>:

- внесение денежных средств на Счет карты, получение наличных денежных средств со Счета карты – операция проводится в рублях Российской Федерации;
- перевод денежных средств с дебетовой карты на кредитную карту;
- оплата услуг операторов сотовой связи;
- получение информации о текущем Расходном лимите по карте, о последних 10 (десяти) операциях по карте;
- получение информации о текущей задолженности по Счету карты;
- проведение платежей в адрес организаций;

<sup>47</sup> При наличии технической возможности.

<sup>48</sup> При наличии технической возможности.

<sup>49</sup> В отдельных регионах обслуживания Банка перечень операций, осуществляемых через Устройства самообслуживания, может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых услугах можно получить на Устройстве самообслуживания.

- получение Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного пароля для доступа в Систему «Сбербанк Онлайн»;
  - иные операции.
- 4.3. 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 карт, на которые могут быть внесены денежные средства через Устройство самообслуживания, определяются Банком исходя из технической возможности.
- 4.4. 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 и Банка 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. Перечень предоставляемых услуг (операций), а также номера телефонов, по которым предоставляются услуги (операции), размещаются на Официальном сайте Банка. Банк предоставляет Клиенту возможность подключения ряда услуг/проведение операций через Контактный Центр Банка только при наличии у Клиента Услуги «Мобильный банк».
- 5.3. 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.
- 5.4. Банк предоставляет Клиенту услугу по досрочному перевыпуску карты при обращении Клиента в Контактный центр.<sup>50</sup>
- 5.5. Для получения услуги (совершения операции) Клиент в режиме телефонной коммуникации с оператором Контактного центра сообщает оператору Контактного центра вид и параметры услуги, которую он желает получить, или вид и параметры операции, которую он желает совершить.  
На основании этой информации Банк формирует SMS-сообщение с указанием вида и параметров услуги/операции, Одноразового пароля для подтверждения Клиентом услуги/операции и рекомендаций Банка для Клиента, необходимых для последующей обработки Банком информации по услуге (за исключением услуги по досрочному перевыпуску карты). SMS-сообщение формируется Банком и направляется на мобильный телефон Клиента, подключенный к Мобильному банку<sup>51</sup>.
- 5.6. В случае согласия Клиента на получение услуги/совершение операции, вид и параметры которой указаны в полученном от Банка SMS-сообщении, Клиент в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента отправки Банком SMS-сообщения подтверждает вид и параметры услуги/операции путем направления в Банк ответного SMS-сообщения с Одноразовым паролем. Перед отправкой SMS-сообщения с Одноразовым паролем 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 Одноразовым паролем, 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 (двадцати четырех) часов с момента отправки Банком SMS-сообщения, заявленная Клиентом услуга (операция) не оказывается (не совершается).
- 5.7. При получении SMS-сообщения Клиента с Одноразовым паролем Банк осуществляет обработку информации по подтвержденной Клиентом услуге/операции, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента SMS-сообщения с Одноразовым паролем. По результатам обработки информации Банк направляет Клиенту SMS-сообщение о предоставлении услуги (выполнении операции) с указанием её вида и параметров либо о невозможности предоставления услуги (выполнения операции) с рекомендациями для Клиента.

<sup>50</sup> При наличии технической возможности.

<sup>51</sup> Форматы SMS-сообщений приведены в Руководстве по использованию Мобильного банка.

## ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. При проведении Клиентом операций в Подразделении Банка при наличии технической возможности и по желанию Клиента формирование и подписание документов осуществляется в электронном виде.  
Документы в электронном виде подписываются Клиентом Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента посредством нажатия на кнопку «Подтвердить» и проведения успешной Аутентификации Клиента на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п.6 настоящих Правил электронного взаимодействия.  
Со стороны Банка Электронный документ подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного работника Банка.  
После проведения операции в электронном виде Клиент получает экземпляр Электронного документа на адрес электронной почты и/или копию Электронного документа на бумажном носителе.
2. При проведении Клиентом операций в Удаленных каналах обслуживания формирование и подписание документов осуществляется в электронном виде. При этом документы в электронном виде подписываются Клиентом Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью<sup>52</sup> Клиента, формируемой посредством нажатия на кнопку «Подтвердить» и/или проведения успешной Аутентификации Клиента на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п.6 настоящих Правил электронного взаимодействия.  
После проведения операции в электронном виде Клиент получает SMS-сообщение на номер мобильного телефона, подключенный к Мобильному банку, и/или Push-уведомление на Мобильное устройство Клиента с установленным Мобильным приложением Банка, и/или экземпляр Электронного документа на адрес электронной почты, и/или Клиент может получить копию Электронного документа на бумажном носителе в Сбербанк Онлайн.
3. Аналог собственноручной подписи/простая электронная подпись Клиента включается в Электронный документ.
4. Банк обеспечивает неизменность подписанного Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента Электронного документа и возможность подтверждения факта подписания Клиентом конкретного документа.
5. Документальным подтверждением факта оказания Клиенту услуги, совершения Клиентом операции/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/простой электронной подписью Клиента (далее – Действия) – является протокол проведения операций/Действия в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента (в том числе, использование Клиентом Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи) и оказание услуги, совершение операции/Действия в такой системе.
6. Стороны признают, что в рамках настоящих Правил электронного взаимодействия:
  - Аутентификация Клиента Банком на этапе подтверждения операции осуществляется:
    - при проведении операций в Подразделении Банка – на основании ввода правильного ПИНа и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка, и/или путем ввода Клиентом на электронном терминале/мобильном рабочем месте работника Банка Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента;
    - при проведении операций через Систему «Сбербанк Онлайн» – на основании ввода Постоянного пароля и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка, и/или путем ввода Клиентом в Системе «Сбербанк Онлайн» Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента;
    - при проведении операций через Устройства самообслуживания Банка – на основании ввода правильного ПИНа и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка, и/или путем ввода Клиентом в Устройстве самообслуживания Банка Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента;
    - при проведении операций через Мобильный банк – на основании отправки в Банк на номер 900 ответного SMS-сообщения, содержащего установленную Банком информацию из Одноразового запроса, полученного в SMS-сообщении от Банка на номер мобильного телефона Клиента/USSD-команды;
    - при проведении операций через Контактный центр Банка – на основании отправки в Банк на номер 900 Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении от Банка на номер мобильного телефона Клиента.

Банк направляет с номера 900 Одноразовый пароль/Одноразовый запрос в SMS-сообщении на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Услуге «Мобильный банк». В случае если у Клиента не подключена Услуга «Мобильный банк», Одноразовый пароль направляется на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте.

  - Информация в электронной форме, подписанная Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью со стороны Клиента и/или усиленной квалифицированной электронной подписью со стороны Банка, признается Электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному

<sup>52</sup> При наличии технической возможности.

собственноручной подписью Клиента и/или работника Банка соответственно, порождает аналогичные документу на бумажном носителе права и обязанности Клиента и Банка и может служить доказательством при разрешении споров между сторонами, в том числе 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 Договором, 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.

- Для определения лица, подписывающего Электронный документ Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью, в состав подписи включаются<sup>53</sup>: сведения о фамилии, имени и отчестве (при наличии) Клиента, номере операции в автоматизированной системе Банка, дате и времени проведения операции (используется время системных часов аппаратных средств Банка (московское время)), коде Авторизации (при наличии), маскированном номере карты, использовавшейся при формировании подписи, и обеспечивающей Аутентификацию Клиента, либо маскированном номере мобильного телефона Клиента, подключенного к Мобильному банку или указанного в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте, на который был направлен Одноразовый пароль/Одноразовый запрос 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.
7. Клиент и Банк принимают на себя ответственность за исполнение всех обязательств, вытекающих из Электронных документов, подписанных Сторонами в соответствии с настоящими Правилами электронного взаимодействия.

---

<sup>53</sup> При этом состав подписи Клиента в зависимости от способа Аутентификации Клиента на этапе подтверждения операции может содержать не все указанные сведения.



**УСЛОВИЯ ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ  
КРЕДИТНОЙ КАРТЫ ПАО СБЕРБАНК  
(для карт, выпущенных до 01.07.2014)**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общие положения.....	33
2. Термины.....	35
3. Условия кредитования.....	39
4. Права и обязанности Клиента.....	41
5. Права и обязанности Банка.....	42
6. Информирование о задолженности и совершенных операциях.....	44
7. Ответственность сторон.....	45
8. Прочие условия.....	45
9. Особенности выпуска и обслуживания отдельных видов карт ПАО Сбербанк.....	47
9.1. Карты ПАО Сбербанк, поддерживающие дуальный интерфейс обслуживания.....	47
9.2. Карта Visa Аэрофлот».....	47
9.3. Условия выпуска и обслуживания NFC-карты.....	48
10. Приложения к Условиям.....	49
Приложение 1. Порядок предоставления услуг через удаленные каналы обслуживания ПАО Сбербанк (Устройства самообслуживания, Сбербанк Онлайн, Мобильный банк, Контактный центр).....	50
Приложение 2. Правила электронного взаимодействия .....	57

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящие Условия выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк (далее – **Условия**) в совокупности с Памяткой Держателя карт ПАО Сбербанк (далее – **Памятка Держателя**), Памяткой по безопасности при использовании удаленных каналов обслуживания ПАО Сбербанк (далее – **Памятка по безопасности**), Заявлением на получение кредитной карты, надлежащим образом заполненным и подписанным Клиентом (далее – **Заявление**), Альбомом тарифов на услуги, предоставляемые ПАО Сбербанк физическим лицам (далее – **Тарифы Банка**), являются заключенным между Клиентом и Банком Договором на выпуск и обслуживание кредитной карты ПАО Сбербанк, открытие Счета для учета операций с использованием карты и предоставление Клиенту возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте (далее – **Договор**).
- Заявление может быть оформлено на бумажном носителе и подписано собственноручной подписью Клиента, либо, при наличии технической возможности и по желанию Клиента, оформлено в виде Электронного документа и подписано Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента<sup>54</sup>, если это предусмотрено иным договором, ранее заключенным между Клиентом и Банком.
- 1.2. Карта является собственностью Банка и выдается Клиенту во временное пользование. Карта может быть персонализированной (с указанием на лицевой стороне карты имени и фамилии Клиента) либо неперсонализированной (без указания на лицевой стороне карты именных данных Клиента).
- 1.3. Держателем карты является лицо, на имя которого выпущена карта, получившее право на пользование картой в соответствии с Договором. Образец подписи Держателя карты имеется на оборотной стороне карты (при наличии полосы для подписи).
- 1.4. Банк осуществляет выдачу кредитной карты при условии подключения к карте Услуги «Мобильный банк».
- 1.5. Выпуск дополнительных карт к Счету карты не осуществляется.
- 1.6. Карта может быть использована Клиентом для оплаты товаров и услуг, получения/внесения наличных денежных средств в кредитных организациях, через устройства самообслуживания, а также совершения иных операций в соответствии с Договором. Возможность оплаты товаров и услуг, получения/внесения наличных денежных средств, совершения иных операций определяется наличием в месте использования карты логотипа соответствующей международной платежной системы.
- Услуги по проведению безналичных переводов денежных средств на счета физических и юридических лиц со Счета карты по разовым и длительным поручениям не предоставляются, за исключением переводов через Сбербанк Онлайн<sup>55</sup> на счета выпущенных Банком дебетовых карт и переводов в рамках услуги «Автоплатеж».
- 1.7. 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/реквизитов карты/NFC-карты, предусмотренных Договором, с уведомлением Клиента в Отчете и/или через Официальный сайт Банка.
- 1.8. Клиент уведомлен о том, что в отношении некоторых банковских операций, осуществляемых Клиентом с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты, 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.
- 1.9. Карта действует до последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне карты/в Сбербанк Онлайн, включительно. Запрещается использование карты/реквизитов карты с истекшим сроком действия.
- 1.10. Предоставление услуг, предусмотренных Договором, осуществляется только в случае успешной Идентификации и Аутентификации Клиента.

<sup>54</sup> При подписании Заявления применение Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента определяется договором, ранее заключенным между Клиентом и Банком.

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

1.10.1. При предоставлении услуг в рамках Договора Идентификация Клиента Банком осуществляется:

- при проведении операции через Подразделения Банка – на основании предъявленной Клиентом карты и/или на основании документа, удостоверяющего личность Клиента, и/или Биометрических персональных данных Клиента. Клиент считается идентифицированным в случае соответствия информации, нанесенной/записанной на карту (магнитную полосу карты, в микропроцессор карты, лицевую сторону карты), и/или соответствия реквизитов документа, удостоверяющего личность, информации, содержащейся в Базе данных Банка, и/или на основании ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися 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 и/или Биометрических персональных данных Клиента. Клиент считается идентифицированным в случае соответствия информации, нанесенной/записанной на магнитную полосу карты или в микропроцессор карты, информации, содержащейся в Базе данных Банка и/или на основании ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка;
- в Контактном центре Банка – на основании номера карты/части номера карты и/или по фамилии, имени, отчеству (при наличии) Клиента (при обращении Клиента в Контактный центр Банка), на основании номера мобильного телефона Клиента, подключенного к Мобильному банку, и имени и отчества (при 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.

1.10.2. При предоставлении услуг в рамках Договора Аутентификация Клиента Банком осуществляется:

- при проведении операций через Подразделения Банка – на основании ввода правильного ПИНа и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка, и/или на основании документа, удостоверяющего личность Клиента, и/или путем ввода Клиентом на терминале/мобильном рабочем месте работника Банка кода, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента. Банк направляет с номера 900 код в SMS-сообщении на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Мобильному банку. В случае если у Клиента не подключена Услуга «Мобильный Банк» – код направляется на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте;
- при проведении операций через Систему «Сбербанк Онлайн» – на основании Постоянного пароля и/или Одноразовых паролей, и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка;
- при проведении операций через Устройства самообслуживания Банка – на основании ввода правильного ПИНа и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка, и/или путем ввода Клиентом в Устройстве самообслуживания Банка кода, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента. Банк направляет с номера 900 код в SMS-сообщении на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Мобильному банку. В случае если у Клиента не подключена Услуга «Мобильный Банк» – код направляется на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте;
- 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, и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка;
- в Мобильном банке – на основании номера мобильного телефона, содержащегося в сообщении, полученном Мобильным банком.

1.11. Клиент соглашается с тем, что применяемые при совершении операций в рамках Договора методы Идентификации и Аутентификации Клиента, определенные в Договоре, являются достаточными и надлежащим образом подтверждают права Банка на проведение операций и предоставление информации по Счету карты.

1.12. Обработка Банком Биометрических персональных данных при Идентификации и Аутентификации Клиента Банком осуществляется только при наличии у Банка согласия Клиента на обработку его Биометрических персональных данных в письменной форме, а также при наличии технической возможности.

1.13. Документы, оформляемые в рамках Договора, в том числе расчетные (расчетно-кассовые) документы, формируемые при совершении операций с использованием карты (номера карты), могут быть подписаны собственноручной подписью Клиента, либо составлены в виде Электронного документа и подписаны Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента. Применение Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента в рамках Договора осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 2 к Условиям). Порядок оформления расчетных (расчетно-кассовых) документов при совершении операций с использованием NFC-карты, определен в п.9.3 Условий.

- 1.14. При совершении операций по карте в валюте, отличной от валюты Счета карты:
- 1.14.1. Конверсия суммы операции по карте в валюту Счета осуществляется по курсу Банка<sup>56</sup>, действующему на момент обработки операции Банком, и в соответствии с условиями обработки финансовых операций, предусмотренными Тарифами Банка, за исключением операций, указанных в п.1.14.2 Условий. Курс конверсии, действующий на момент обработки операции Банком, может не совпадать с курсом, действовавшим на момент проведения операции по карте. Возникшая вследствие этого курсовая разница не может быть предметом претензии со стороны Клиента.
- 1.14.2. Конверсия по операциям приема/выдачи наличных денежных средств в Подразделениях Банка и Устройствах самообслуживания Банка, по иным операциям, перечень которых размещен на Официальном сайте Банка, производится по курсу Банка<sup>3</sup>, действующему на момент проведения операции по карте.
- 1.15. Банк имеет право требовать у Клиента предъявления документа, удостоверяющего личность, в случаях, установленных Федеральным законом от 07.08.2001г. №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», внутрибанковскими правилами, а также при возникновении сомнений в правомерности использования карты.
- 1.16. 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».
- 1.17. Банк имеет право отказать без объяснения причин в выпуске, перевыпуске или выдаче карты.
- 1.18. Банк не выпускает и не выдает карты лицам, которые признаны банкротами, или в отношении которых ведется дело о банкротстве в соответствии с Федеральным законом от 26.10.2002 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».
- 1.19. Банк вправе не осуществлять выпуск и выдачу карт физическим лицам, чьи данные совпадают с данными лиц:
- включенных в перечень физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму;
  - в отношении которых межведомственным координационным органом, осуществляющим функции по противодействию финансированию терроризма, принято решение о замораживании (блокировании) денежных средств или иного имущества;
  - включенных в перечень физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к распространению оружия массового уничтожения;
  - в отношении которых иностранными государствами, государственными объединениями и/или союзами и/или государственными (межгосударственными) учреждениями иностранных государств или государственных объединений и/или союзов введены меры ограничительного характера, а также физическим лицам, действующим от имени или по указанию физических и юридических лиц, отнесенных к перечисленным выше категориям.
- 1.20. В случае прекращения выпуска/перевыпуска карт соответствующего вида Банк оставляет за собой право при перевыпуске (очередном и досрочном) выпустить Клиенту карту иного вида<sup>57</sup>, с уведомлением Клиента в Отчете и/или в Подразделении Банка и/или через Официальный сайт Банка.
- 1.21. При перевыпуске карты Банк вправе перевыпускать карты, ранее выпущенные без возможности совершения операций по бесконтактным технологиям MasterCard и «Visa PayWave», на карты, поддерживающие совершение операций по бесконтактной технологии.
- 1.22. Банк взимает с Клиента комиссию за годовое обслуживание карты в соответствии с Тарифами Банка после проведения первой операции по Счету в очередном текущем году.
- 1.23. 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 при разрешении споров, возникающих между сторонами в процессе использования и обслуживания кредитной карты, в том числе при рассмотрении спора в суде.
- 1.24. Особенности выпуска и обслуживания отдельных видов карт определяются дополнительными условиями для отдельных видов карт, указанными в разделе 9 Условий. В случае противоречий между основными положениями Условий и особенностями выпуска и обслуживания отдельных видов карт, определенными разделом 9 Условий, последние имеют преимущественную силу.
- 1.25. Порядок совершения операций и получения информации по Счету карты в Банке через Удаленные каналы обслуживания определен в Приложении 1 «Порядок предоставления услуг через удаленные каналы обслуживания ПАО Сбербанк (Устройства самообслуживания, Сбербанк Онлайн, Мобильный банк, Контактный центр)» к Условиям, в Руководстве по использованию Мобильного банка и Руководстве по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка.

## 2. ТЕРМИНЫ

В настоящих Условиях используются следующие термины, имеющие определенное ниже значение.

- 2.1. **Автоплатеж** – услуга по исполнению Банком распоряжения Клиента о периодическом безналичном переводе денежных средств со Счета карты Клиента на счета юридических лиц, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры, при наступлении определенных распоряжением условий.
- 2.2. **Автопогашение** – длительное поручение Клиента об автоматическом переводе денежных средств (суммы Обязательного платежа или Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода)) со счета дебетовой карты с целью погашения задолженности по кредитной карте.

<sup>56</sup> Информация о курсе валют, установленном Банком, размещена на Официальном сайте Банка.

<sup>57</sup> При этом размер комиссии за годовое обслуживание карты иного вида не будет превышать размера комиссии, установленного для карты, выпуск/перевыпуск которой Банком был прекращен.

- 2.3. **Авторизация** – разрешение, предоставляемое банком–эмитентом карты или иным юридическим лицом (например, процессинговой компанией), действующим от его имени, для совершения операции с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты и порождающее вследствие этого обязательство Банка по исполнению распоряжений Клиента, составленных с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты, не подлежащее отмене.
- 2.4. **Аналог собственноручной подписи** – код, пароль или иной реквизит, указанный в Договоре, используемый Клиентом для подтверждения распоряжения 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.
- 2.5. **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента (представителя Клиента) в Банк, в том числе при обращении Клиента по телефону, для совершения операций и/или получения информации по банковским продуктам и услугам в порядке, предусмотренном Договором.
- 2.6. **Аэрофлот** – Публичное акционерное общество «Аэрофлот–российские авиалинии» (ПАО «Аэрофлот»).
- 2.7. **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 Договором.
- 2.8. **Банк** – Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк).
- 2.9. **Бизнес-карта** – платежная карта, выпускаемая к банковскому счету юридического лица (корпоративного клиента Банка) на имя работника юридического лица.
- 2.10. **Биометрический метод аутентификации** – метод Аутентификации Клиента, выполненный с применением технологии Биометрического распознавания (биометрии) и использованием Биометрических персональных данных.
- 2.11. **Биометрический метод идентификации** – метод Идентификации Клиента, выполненный с применением технологии Биометрического распознавания (биометрии) и использованием Биометрических персональных данных.
- 2.12. **Биометрические персональные данные** – сведения, которые характеризуют физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность. Биометрические персональные данные могут использоваться для Идентификации и Аутентификации Клиента при обращении в Банк.
- 2.13. **Биометрическое распознавание (биометрия)** – автоматическое распознавание Клиентов, основанное на их поведенческих и биологических характеристиках.
- 2.14. **Блокировка карты** – процедура установления Банком технического ограничения на совершение операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты, предусматривающая отказ Банка в предоставлении Авторизации.
- 2.15. **Геопозиция** – данные о географическом местоположении (географические координаты) Мобильного устройства Клиента (на основе данных сети оператора сотовой связи и сигналов GPS) и месте совершения Клиентом операций.
- 2.16. **Дата платежа** – дата, не позднее которой Клиент должен пополнить Счет карты на сумму в размере не менее суммы Обязательного платежа (по совокупности платежей). Дата платежа и сумма Обязательного платежа указываются в Отчете. Дата платежа рассчитывается с даты Отчета (не включая ее) плюс следующие 20 (двадцать) календарных дней. Если 20 (двадцатый) день приходится на воскресенье, в Отчете будет указана дата понедельника.
- 2.17. **Дебетовая карта** – выпущенное Банком электронное средство платежа для совершения операций за счет собственных средств Держателя.
- 2.18. **Доступный лимит (Доступный лимит кредитных средств)** – сумма, в пределах которой Клиенту в определенный момент времени предоставляются кредитные средства Банка для совершения операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты. Доступный лимит определяется как разница между Лимитом кредита и суммой Основного долга. Доступный лимит уменьшается при выдаче кредита при проведении расходных операций по Счету карты и увеличивается при погашении задолженности по ранее предоставленным кредитным средствам.
- 2.19. **Идентификатор Клиента (ID)** – номер Клиента в Базах данных Банка.
- 2.20. **Идентификация** – установление личности Клиента (представителя Клиента) при его обращении в Банк для совершения операций или получения информации по банковским продуктам и услугам в порядке, предусмотренном Договором.
- 2.21. **Карта Visa «Аэрофлот»** – кредитная карта, выпускаемая Банком в рамках Программы, имеющая специальный дизайн с логотипом Аэрофлота.
- 2.22. **Карта Visa «Подари жизнь»** – кредитная карта, выпускаемая Банком в рамках совместного проекта Банка и Фонда «Подари жизнь», имеющая специальный дизайн с логотипом Фонда «Подари жизнь».
- 2.23. **Клиент (Держатель карты, Держатель)** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор, имеющее Счет карты в Банке.
- 2.24. **Код клиента** – цифровой код, получаемый Клиентом в Контактном центре или Устройстве самообслуживания Банка для Аутентификации в Контактном центре и в системе автоматизированного обслуживания (IVR). Код клиента состоит из 5 цифр, не имеет срока действия и ограничений по количеству использований.
- 2.25. **Контактный центр Банка** – круглосуточная служба информационной поддержки и дистанционного обслуживания по продуктам и услугам Банка. Обслуживание предоставляется по телефонам Контактного центра, указанным на официальном сайте Банка и на оборотной стороне карты.
- 2.26. **Контрольная информация** – буквенная и/или цифровая комбинация, указанная Клиентом при открытии карты или при последующем письменном обращении Клиента в Банк, используемая для Аутентификации Клиента при его обращении в Контактный центр Банка, а также при обращении Банка к Клиенту по телефону в случаях, установленных Договором. Клиент может изменить Контрольную информацию, обратившись в Подразделение Банка с соответствующим заявлением.
- 2.27. **Кредитная карта (карта)** – электронное средство платежа, используемое для совершения Клиентом операций по Счету карты, в том числе за счет кредитных средств, предоставленных Банком Клиенту в пределах Расходного лимита в соответствии с условиями Договора. Банк осуществляет выпуск кредитных карт международных платежных систем Visa International и MasterCard Worldwide.

- 2.28. **Лимит кредита** – устанавливаемая Банком максимальная сумма, в пределах которой Клиенту могут быть предоставлены кредитные средства (единовременно или частями) для совершения операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты.
- 2.29. **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 Мобильному банку<sup>58</sup>.
- 2.30. **Льготный период** – период, в течение которого взимание процентов за пользование кредитными средствами Банка, направленными на оплату товаров и услуг в торгово-сервисной сети с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты, осуществляется на льготных условиях. Льготный период начинается с даты, следующей за датой отражения операции по Счету в Отчетном периоде и заканчивается Датой платежа, указанной в Отчете за соответствующий Отчетный период. Льготный период не распространяется на суммы операций по получению наличных денежных средств, по безналичным переводам через Сбербанк Онлайн на счета выпущенных Банком дебетовых карт, на Суммы превышения Лимита кредита, на суммы операций, идентифицированных как совершенные в казино, на тотализаторах, с целью покупки on-line игр, иностранной валюты, криптовалюты, дорожных чеков, лотерейных билетов, ценных бумаг, на суммы переводов в пользу страховых компаний, паевых фондов, ломбардов, на электронные кошельки, на суммы безналичных переводов на счета, открытые в сторонних банках.  
К операциям в торгово-сервисной сети приравниваются: операции оплаты услуг через устройства самообслуживания сторонних организаций; операции с использованием реквизитов карты/NFC-карты, включая оплату товаров и услуг через сеть Интернет; операции оплаты услуг через Устройства самообслуживания Банка, посредством Мобильного банка, Сбербанк Онлайн в пользу организаций, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры.
- 2.31. **Милья** – учетная бонусная единица, начисляемая Банком в соответствии с «Правилами начисления Милья» на Счет учета Милья при совершении операций с использованием Карты Visa «Аэрофлот».
- 2.32. **Мобильное приложение Банка** – приложение (программное обеспечение) для Мобильного 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, размещенным на Официальном сайте Банка.
- 2.33. **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 сети Интернет.
- 2.34. **Общая задолженность (текущая задолженность)** – задолженность Клиента перед Банком на текущую дату, включающая в себя: Основной долг, начисленные проценты за пользование кредитом, неустойку и комиссии, рассчитанные в соответствии с Тарифами Банка.
- 2.35. **Общая задолженность на дату Отчета (Задолженность льготного периода)** – задолженность Клиента перед Банком на дату Отчета (включительно), включающая в себя: Основной долг, начисленные проценты за пользование кредитом, неустойку и комиссии, рассчитанные в соответствии с Тарифами Банка за Отчетный период по дату формирования Отчета включительно. В Отчете указывается сумма процентов, начисленных на дату формирования Отчета (включительно) на сумму Основного долга: по операциям получения наличных денежных средств, совершенных в Отчетном периоде; по операциям в торгово-сервисной сети, совершенным в предыдущем Отчетном периоде (в случае, если Клиент не выполнил условия предоставления Льготного периода).
- 2.36. **Обязательный платеж** – минимальная сумма, на которую Клиент обязан пополнить Счет карты до наступления Даты платежа. Обязательный платеж, размер которого указывается в Отчете, рассчитывается как 4% от суммы Основного долга (не включая сумму долга, превышающую Лимит кредита), но не менее 150 руб., плюс вся Сумма превышения лимита кредита, проценты, начисленные на сумму Основного долга на дату формирования Отчета, неустойка и комиссии, рассчитанные в соответствии с Тарифами Банка за Отчетный период по дату формирования Отчета включительно. В Отчете указывается сумма процентов, начисленных на дату формирования Отчета (включительно) на сумму Основного долга: по операциям получения наличных денежных средств, совершенных в Отчетном периоде; по операциям в торгово-сервисной сети, совершенным в предыдущем Отчетном периоде (в случае, если Клиент не выполнил условия предоставления Льготного периода).  
Если Основной долг меньше 150 руб., в Обязательный платеж включается вся сумма Основного долга плюс начисленные проценты, комиссии и неустойка.
- 2.37. **Одноразовый запрос** – SMS-сообщение, отправляемое Банком на телефон, зарегистрированный в Мобильном банке, для подтверждения Клиентом операции в рамках Услуги «Мобильный банк». Для подтверждения операции Клиент должен отправить в Банк с этого же номера телефона ответное SMS-сообщение, содержащее установленную Банком информацию.
- 2.38. **Одноразовый пароль** – пароль одноразового использования. Используется для дополнительной Аутентификации Клиента при входе в Систему «Сбербанк Онлайн», для подтверждения совершения операций/получения услуг в Сбербанк Онлайн<sup>59</sup>, через Контактный центр Банка, операций в сети Интернет с применением технологий «MasterCard SecureCode» и «Verified by Visa» и/или в целях безопасности при совершении наиболее рискованных операций.
- 2.39. **Основной долг** – сумма задолженности по кредиту, включая сумму превышения Лимита кредита, без учета процентов, начисленных за пользование кредитом.
- 2.40. **Отчет/выписка по карте (Отчет)** – ежемесячный отчет по карте, предоставляемый Банком Клиенту, содержащий информацию о дате и сумме Обязательного платежа, Доступном лимите на дату Отчета и Общей задолженности на

<sup>58</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).

<sup>59</sup> Необходимость подтверждения операции в Системе «Сбербанк Онлайн» определяется Банком. Информация о необходимости подтверждения операции доводится до сведения Клиента перед совершением операции.

дату Отчета (Задолженности льготного периода), информацию обо всех операциях, проведенных по Счету карты за Отчетный период. Датой Отчета является день месяца, указанный на ПИН-конверте в строке «Дата отчета»; по персонализированным картам, выпускаемым без ПИН-конверта – день месяца, соответствующий дате, предшествующей дате выпуска карты; по картам Credit Momentum – день месяца, соответствующий дате, предшествующей дате выдачи карты<sup>60</sup>.

- 2.41. **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).
- 2.42. **Официальный сайт Банка** – сайт Банка в сети Интернет [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru).
- 2.43. **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 Клиентам.
- 2.44. **ПИН** – персональный идентификационный номер. Индивидуальный код, присваиваемый карте и используемый для Аутентификации Клиента при совершении операций по карте и иных сделок с использованием карты.
- 2.45. **Подразделение Банка** – подразделение ПАО Сбербанк, осуществляющее обслуживание физических лиц по кредитным картам. Перечень Подразделений Банка размещен на Официальном сайте Банка.
- 2.46. **Полная стоимость кредита** – определенные в процентах годовых и в денежном выражении затраты Клиента по получению и обслуживанию кредита, рассчитываемые в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.12.2013г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».
- 2.47. **Постоянный пароль** – пароль многократного использования с неограниченным сроком действия, применяемый для Аутентификации и Идентификации Клиента при входе в Систему «Сбербанк Онлайн».
- 2.48. **«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 карт Visa «Аэрофлот» и операций, совершенных с использованием Карты Visa «Аэрофлот», по которым Банком производится начисление Миль на Счет учета Миль; размещен на Официальном сайте Банка.
- 2.49. **Программа** – Программа «Аэрофлот Бонус» ПАО «Аэрофлот», позволяющая Участнику Программы получать премии при пользовании услугами Аэрофлота и его партнеров в соответствии с условиями Программы, размещенными на официальном сайте Аэрофлота.
- 2.50. **Просроченная задолженность по карте** – сумма Обязательного платежа, неоплаченная Клиентом в срок, указанный в Отчете по карте.
- 2.51. **Расходный лимит** – сумма денежных средств, доступных в определенный момент времени для совершения операций по Счету карты, включающая собственные средства Клиента (при отсутствии текущей задолженности) и Доступный лимит кредитных средств, за вычетом сумм ранее совершенных операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты. Уменьшение Расходного лимита производится при совершении операции по Счету карты в соответствии с условиями Договора.
- 2.52. **Реквизиты карты** – номер карты, срок действия карты, имя и фамилия Держателя (при наличии), код проверки подлинности карты CVC2/CVV2.
- 2.53. **Реквизиты NFC-карты** – номер и срок действия NFC-карты.
- 2.54. **Сервис «Диалоги»** – возможность обмена текстовыми сообщениями, аудио-, фото- и видео-информацией, графическими изображениями, иной информацией в режиме реального времени между Клиентами, использующими Мобильное приложение Банка, а также между Клиентом и Банком.
- 2.55. **Система «Сбербанк Онлайн» (Сбербанк Онлайн)** – автоматизированная защищенная система дистанционного обслуживания Клиента через Официальный сайт Банка, а также Мобильное приложение Банка.
- 2.56. **Средства доступа** – набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для Идентификации и Аутентификации Клиента через Удаленные каналы обслуживания.  
К средствам доступа к Системе «Сбербанк Онлайн» относится Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный пароль, Одноразовые пароли, Биометрические персональные данные Клиента; к Услуге «Мобильный банк» – номер мобильного телефона; в Контактный центр Банка – Контрольная информация, Код клиента и/или ответы на вопросы о персональных данных Клиента, зарегистрированных в Банке для контактов с Клиентом, Биометрические персональные данные Клиента; в устройствах самообслуживания – карта и ПИН, Биометрические персональные данные Клиента.
- 2.57. **Сумма превышения лимита кредита** – кредит, предоставляемый Банком Клиенту в случае, когда сумма операции по карте превышает Расходный лимит по карте.
- 2.58. **Счет (Счет карты)** – счет физического лица, открытый на основании договора с Банком для учета операций, совершаемых с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты.
- 2.59. **Счет Участника в Программе** – счет, открываемый ПАО «Аэрофлот» Участнику Программы для учета Миль, начисляемых в соответствии с условиями Программы.
- 2.60. **Счет учета Миль** – счет, открываемый Банком Держателю Карты Visa «Аэрофлот», предназначенный для учета Миль.
- 2.61. **Удаленные каналы обслуживания** – каналы/устройства Банка, предназначенные для совершения операций в соответствии с Договором: Устройства самообслуживания Банка, Сбербанк Онлайн, Мобильный банк, Контактный центр Банка.
- 2.62. **Услуга «Мобильный банк» (Мобильный банк)** – услуга дистанционного обмена сообщениями между Клиентом и Банком с целью обеспечения Клиенту доступа и управления своими счетами карт и другими услугами, предоставляемая Банком Клиенту на Мобильном устройстве по номеру, используемому Клиентом для получения

<sup>60</sup> Дату Отчета Клиент может уточнить в Подразделении Банка, в Сбербанк Онлайн, в Контактном центре Банка. Если дата Отчета приходится на отсутствующий в месяце день, то дата Отчета переносится на последний день месяца.

услуг мобильной (подвижной радиотелефонной) связи, или на Мобильном устройстве, на котором Клиентом установлено Мобильное приложение Банка. Для получения сообщений Банка Клиенту необходимо наличие подключения к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или сети Интернет. Сообщения направляются в виде SMS-сообщений и/или Push-уведомлений. В рамках Услуги «Мобильный банк» и в соответствии с Тарифами Банк осуществляет информирование Клиента об операциях и авторизациях по картам («Уведомления по карте»).

- 2.63. **Устройство самообслуживания** – банкомат, информационно-платежный терминал, терминал автоматического обмена валют – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия работника Банка операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в т.ч. с использованием платежных карт, передачи распоряжений Клиента о перечислении денежных средств с банковского счета Клиента и других операций.
- 2.64. **Участник Программы** – лицо, зарегистрированное в Программе.
- 2.65. **Электронный документ** – документ, сформированный с использованием автоматизированных систем Банка и содержащий в электронной форме:
- распоряжение Клиента Банку на совершение операций по Счету или иных операций в рамках Договора, и/или
  - условия заключаемого Договора или заявление Клиента на заключение Договора, и/или
  - условия иных сделок, совершаемых в рамках Договора, и/или
  - информацию об операциях, совершаемых Клиентом в рамках Договора.
- 2.66. **Credit Momentum** – неперсонализированная международная кредитная карта Visa Credit Momentum или MasterCard Credit Momentum. Перевыпуск карты Credit Momentum на новый срок действия (за исключением случаев досрочного перевыпуска) осуществляется на персонализированную кредитную карту, тип которой указан в Заявлении.
- 2.67. **IMEI (International Mobile Equipment Identity)** – международный идентификатор Мобильного устройства.
- 2.68. **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 по тематике, выбранной Клиентом в голосовом меню системы.
- 2.69. **MSISDN (Mobile Subscriber Integrated Services Digital Number)** – номер мобильного телефона, включающий код страны, национальный код направления и номер абонента.
- 2.70. **NFC-карта** – электронное средство платежа, выпускаемое самостоятельно Клиентом с использованием Мобильного приложения, установленного на Мобильном устройстве Клиента, к кредитной карте, которое позволяет Клиенту совершать операции по Счету с использованием технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (NFC).
- 2.71. **Push-уведомление** – сообщение, направляемое Банком с использованием сети Интернет на Мобильное устройство с установленным на нем Мобильным приложением Банка.
- 2.72. **SMS-сообщение** – текстовое сообщение, направляемое Банком/Клиентом на/с номер(-а) мобильного(-ых) телефона(-ов) Клиента, подключенного(-ых) к Мобильному банку.
- 2.73. **USSD-команда** – текстовое сообщение в виде короткой команды, направляемое Клиентом в Банк с номера мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку. Перечень сотовых операторов, по которым доступен сервис, размещен на Официальном сайте Банка.
- 2.74. Термины «**простая электронная подпись**», «**усиленная квалифицированная электронная подпись**» применяются в Договоре в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
- 2.75. Термин «**электронное средство платежа**» применяется в Договоре в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе».

### 3. УСЛОВИЯ КРЕДИТОВАНИЯ

- 3.1. Банк устанавливает Лимит кредита по карте сроком на 1 (один) год с возможностью неоднократного его продления на каждые последующие 12 (двенадцать) календарных месяцев.  
При установлении Лимита кредита на каждый новый срок процентная ставка за пользование кредитом устанавливается в размере, предусмотренном Тарифами Банка на дату пролонгации. Остаток задолженности по Счету карты на момент окончания срока предоставления Лимита кредита переносится на следующий срок с применением размера процентной ставки за пользование кредитом, действующей на дату пролонгации.  
Банк информирует Клиента об изменении действующего размера процентной ставки за пользование кредитом не менее чем за 60 (шестьдесят) календарных дней до даты окончания срока предоставления Лимита кредита путем размещения указанной информации в Отчете и/или в Подразделении Банка и/или на Официальном сайте Банка.  
В случае несогласия с изменением размера ставки по кредиту, Клиент обязан подать в Банк заявление об отказе от использования карты, погасить Общую задолженность по карте до даты окончания срока предоставления Лимита кредита и вернуть карту в Банк.  
При отсутствии заявления Клиента об отказе от использования карты предоставление Клиенту Лимита кредита на новый срок с применением процентной ставки за пользование кредитом, действующей на дату пролонгации, считается согласованным Клиентом.
- 3.2. Для отражения операций, совершаемых с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты в соответствии с Договором, Банк открывает Клиенту Счет карты в рублях Российской Федерации. Датой выдачи кредита является дата отражения операции по Счету карты.
- 3.3. Операции, совершаемые с использованием карты, относятся на Счет карты и оплачиваются за счет Лимита кредита, предоставленного Клиенту с одновременным уменьшением Доступного лимита.
- 3.4. В случае если сумма операции по карте превышает сумму Доступного лимита, Банк предоставляет Клиенту кредит в размере, необходимом для отражения расходной операции по Счету карты в полном объеме на условии его возврата в течение 20 (двадцати) дней с даты формирования Отчета, в который войдет указанная операция. Для карт, по которым превышен Лимит кредита, Банк отклоняет запросы на проведение расходных операций.

3.5. На сумму Основного долга начисляются проценты за пользование кредитом по ставке и на условиях, определенных Тарифами Банка. Проценты начисляются с даты отражения операции по ссудному счету (не включая эту дату) до даты погашения задолженности (включительно). При исчислении процентов за 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 непогашенной в срок задолженности проценты не начисляются, начиная с даты, следующей за Датой платежа (включительно). Начиная с указанной даты на сумму непогашенной в срок задолженности начисляется неустойка в соответствии с Тарифами Банка.

3.6. Клиент осуществляет частичное (оплата суммы в размере не менее Обязательного платежа (по совокупности платежей)) или полное (оплата суммы Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода) (по совокупности платежей)) погашение кредита в соответствии с информацией, указанной в Отчете.

3.7. Погашение задолженности по карте производится путем пополнения Счета карты одним из следующих способов с учетом порядка, установленного в Памятке Держателя:

- 1) путем проведения операции «перевод с карты на карту»:
  - через Устройства самообслуживания Банка;
  - с использованием Мобильного банка;
  - с использованием Сбербанк Онлайн;
  - через операционно-кассового работника в любом Подразделении Банка;
  - через Контактный центр Банка;
  - через Официальный сайт Банка<sup>61</sup>;
  - через устройства самообслуживания/сервисы других кредитных организаций;
- 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;
- 3) банковским переводом на Счет карты;
- 4) с использованием услуги «Автопогашение»<sup>62</sup>.

Зачисление денежных средств на Счет карты и погашение задолженности по карте осуществляется:

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

3.8. В случае если Клиент до Даты платежа вносит на Счет карты сумму Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода), указанную в последнем Отчете, то на операции, совершенные по карте в торгово-сервисной сети в Отчетном периоде, распространяется действие Льготного периода: проценты за пользование кредитными средствами, предоставленными по указанным операциям, не взимаются.

3.9. Если до Даты платежа Клиент не вносит на Счет карты всю сумму Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода), указанную в последнем Отчете, то в сумму Обязательного платежа в следующем Отчете будут дополнительно включены проценты, начисленные на всю сумму Основного долга по операциям в торгово-сервисной сети (прошлого Отчетного периода) со дня отражения операций по Счету карты до даты формирования данного Отчета.

3.10. За несвоевременное погашение Обязательного платежа взимается неустойка в соответствии с Тарифами Банка. Сумма неустойки рассчитывается от остатка просроченного Основного долга по ставке, установленной Тарифами Банка, и включается в сумму очередного Обязательного платежа до полной оплаты Клиентом всей суммы неустойки, рассчитанной по дате оплаты суммы просроченного Основного долга в полном объеме.

3.11. Датой погашения задолженности по кредиту является дата зачисления средств на Счет карты. Клиент дает согласие (заранее данный акцепт) Банку и Банк имеет право без дополнительного акцепта Клиента на списание поступающих на Счет карты денежных средств и направление денежных средств на погашение задолженности Клиента в следующей очередности:

- на уплату просроченных процентов,
- на уплату просроченной суммы Основного долга,
- на уплату Суммы превышения лимита кредита,
- на уплату неустойки за несвоевременное погашение суммы Обязательного платежа,
- на уплату процентов, начисленных на дату формирования Отчета и включенных в сумму Обязательного платежа,
- на уплату 4% от Основного долга (без Суммы превышения лимита кредита),
- на уплату задолженности по Основному долгу по операциям снятия наличных за прошлые Отчетные периоды (из суммы Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода)),
- на уплату задолженности по Основному долгу по операциям в торгово-сервисной сети за прошлые Отчетные периоды (из суммы Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода)),
- на уплату процентов, начисленных на дату погашения задолженности (с учетом Льготного периода),
- на уплату задолженности по Основному долгу по операциям снятия наличных из текущего Отчетного периода,
- на уплату задолженности по Основному долгу по операциям в торгово-сервисной сети из текущего Отчетного периода.

Возмещение судебных и иных расходов Банка по принудительному взысканию задолженности по Договору производится в очередности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

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

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



- 3.12. При получении перевыпущенной кредитной карты и в случае наличия у Клиента счетов дебетовых карт, Клиент может оформить поручение Банку на автоматическое перечисление денежных средств со счетов дебетовых карт Клиента в погашение Просроченной задолженности по кредитной карте. Перечисление денежных средств производится Банком начиная с 30 (тридцатого) календарного дня с даты возникновения Просроченной задолженности по кредитной карте (после неоплаты второго обязательного платежа по кредитной карте). Клиент может изменить/отменить поручение, обратившись в Подразделение Банка с соответствующим заявлением.
- 3.13. При поступлении на Счет карты суммы денежных средств, при отсутствии текущей задолженности (в том числе по процентам и комиссиям, предусмотренным Тарифами Банка), Расходный лимит по карте увеличивается на сумму поступивших денежных средств. На остаток денежных средств на Счете карты проценты не начисляются.
- 3.14. При проведении Авторизации в момент совершения операции Банк уменьшает Расходный лимит по карте на сумму операции и сумму взимаемой комиссии. При не поступлении платежных документов по операции в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты Авторизации Банк восстанавливает Расходный лимит на сумму операции и сумму взимаемой комиссии.
- 3.15. Выдача наличных денежных средств со Счета карты осуществляется только при наличии у Клиента действующей карты.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

##### **4.1. Клиент обязан:**

- 4.1.1. Выполнять положения настоящих Условий, требования Памятки Держателя, Памятки по безопасности.
- 4.1.2. Совершать операции по карте в пределах Расходного лимита.
- 4.1.3. Ежемесячно до наступления Даты платежа пополнить Счет карты на сумму Обязательного платежа, указанную в Отчете для погашения задолженности. Дату и способ пополнения Счета карты Клиент определяет самостоятельно с учетом сроков зачисления денежных средств на Счет карты, указанных в п.3.7 Условий.
- 4.1.4. Досрочно погасить по требованию Банка оставшуюся сумму Основного долга вместе с причитающимися процентами за пользование кредитом, комиссию и неустойку (в случае наличия), указанные в соответствующем письменном уведомлении, направленном посредством почтовой связи по адресу, указанному Клиентом в Заявлении, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом Договора.
- 4.1.5. Отвечать по своим обязательствам перед Банком всем своим имуществом в пределах задолженности по карте и расходов, связанных с ее принудительным взысканием.
- 4.1.6. Не сообщать ПИН, Контрольную информацию, Код клиента, Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный пароль, Одноразовые пароли, пароль Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты и/или установлено Мобильное приложение Банка, не передавать карту/реквизиты карты, Мобильное устройство, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты и/или установлено Мобильное приложение Банка, третьим лицам, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты и/или установлено Мобильное приложение Банка. Нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИНа, Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного пароля, Одноразовых паролей, при введении пароля Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты и/или установлено Мобильное приложение Банка.
- 4.1.7. Не позднее рабочего дня, следующего за днем возбуждения производства по делу о банкротстве, в соответствии с Федеральным законом от 26.10.2002 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» письменно уведомить об этом Подразделение Банка.
- 4.1.8. Не совершать операции с использованием реквизитов карты после ее сдачи в Банк или после истечения срока ее действия, а также карты, заявленной как утраченная.
- 4.1.9. Письменно информировать Подразделение Банка об изменении данных, содержащихся в Базе данных Банка, включая контактную информацию, способ связи Банка с Клиентом, в течение 7 (семи) календарных дней с даты их изменения, а также предоставить в Банк документы, подтверждающие изменение фамилии, имени, отчества и паспортных данных Клиента.
- 4.1.10. В случае несогласия с увеличением Лимита кредита по карте, информировать Банк через Контактный центр Банка, сеть Интернет, либо иным доступным способом о своем отказе в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения предложения об увеличении Лимита кредита или того момента, когда оно должно было быть получено. Если Клиент не сообщил Банку о своем несогласии с данным предложением, оно считается принятым Клиентом, и изменения вступают в силу.
- 4.1.11. Сохранять все документы по операциям с картой в течение 6 (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 или для урегулирования спорных ситуаций.
- 4.1.12. В случае утраты карты Клиент 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 Клиента считается полученным в момент завершения телефонного разговора с оператором Контактного центра Банка, в ходе которого Клиент предоставил всю необходимую информацию для выполнения Блокировки карты.
  - Обратиться в Подразделение Банка.
  - Если карта подключена к Мобильному банку – выполнить действия, необходимые для Блокировки карты в соответствии с Руководством по использованию Мобильного банка, размещенным на Официальном сайте Банка.
  - При наличии доступа в Систему «Сбербанк Онлайн» – выполнить действия, необходимые для Блокировки карты в соответствии с Руководством по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка.
- 4.1.13. Клиент несет ответственность за все операции с картой/реквизитами карты/NFC-карты, совершенные до момента получения Банком уведомления об утрате карты в соответствии с п.4.1.12 Условий.

- 4.1.14. В случае совершения операции с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты без согласия Клиента, Клиент должен произвести следующие действия:
- 4.1.14.1. Сообщить о несанкционированной Клиентом 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 (восьмого) календарного дня с даты Отчета, содержащего несанкционированную Клиентом операцию.
- 4.1.14.2. После уведомления Банка о совершении несанкционированной Клиентом операции по телефону, подать письменное заявление о спорной операции не позднее срока, указанного в п.6.8 Условий.
- 4.1.15. Если информация о ПИНе, реквизитах карты, Логине (Идентификаторе пользователя), Постоянном пароле, Одноразовых паролях, Контрольной информации, Код клиента стала доступна третьим лицам, а также в случае возникновения риска несанкционированного использования карты/реквизитов карты, ПИНа, Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного пароля, Одноразовых паролей, номера мобильного телефона Клиента, подключенного к Мобильному банку, Клиент должен немедленно сообщить об этом в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя. При компрометации ПИНа, карты/реквизитов карты, для дальнейшего использования карты Клиенту необходимо подать заявление на перевыпуск карты в Подразделение Банка или через Контактный центр Банка.
- 4.1.16. Банк не несет ответственности за ошибки Клиента или дублирование Клиентом 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.
- 4.1.17. При обнаружении карты, ранее заявленной как утраченная, Клиент должен незамедлительно информировать об этом Банк и вернуть карту в Банк.
- 4.1.18. Своевременно получить в Банке перевыпущенную карту или уведомить Банк за 60 (шестьдесят) календарных дней до истечения срока действия карты об отказе от пользования картой. Банк не несет ответственности за несвоевременное получение Клиентом перевыпущенной карты.
- 4.1.19. Клиент должен вернуть карту в Банк:
- при подаче заявления на перевыпуск карты до истечения ее срока действия (за исключением случая утраты карты);
  - по требованию Банка не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения уведомления от Банка о возврате карты.
- 4.1.20. При отказе от дальнейшего использования карты подать в Банк письменное заявление, вернуть карту или подать заявление об утрате карты (в случае утраты карты) и погасить всю сумму общей задолженности по карте на дату погашения.
- 4.1.21. Не использовать карту для совершения операций, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.
- 4.1.22. Не проводить по Счету карты операции, связанные с ведением предпринимательской деятельности.
- 4.2. Клиент имеет право:**
- 4.2.1. Досрочно погасить сумму общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода).
- 4.2.2. Досрочно погасить сумму текущей задолженности по карте.
- 4.2.3. Для перевыпуска карты до истечения ее срока действия подать письменное заявление в Банк.
- 4.2.4. Подать в Банк за 60 (шестьдесят) календарных дней до истечения срока действия карты письменное заявление об изменении Подразделения Банка для доставки карты, которая должна быть выпущена на новый срок действия.
- 4.2.5. Отказаться от использования карты в порядке, указанном в п.4.1.20 Условий.
- 4.2.6. Для осуществления контроля за расходованием средств по Счету карты подать в Банк в соответствии с Памяткой Держателя заявление на установление следующих лимитов и ограничений в пределах лимитов, установленных Тарифами Банка:
- лимит на получение наличных денежных средств по карте в течение месяца;
  - лимит на совершение операций в торгово-сервисной сети по карте в течение месяца;
  - общий лимит на совершение операций по карте в течение месяца;
  - ограничения по странам, в которых разрешены операции по карте.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**

### **5.1. Банк обязуется:**

- 5.1.1. На основании письменного заявления Клиента выдать новую карту в случае ее утраты или повреждения при условии отсутствия нарушений Клиентом настоящих Условий и иных обстоятельств, предусмотренных п.5.2.3 Условий,
- 5.1.2. Банк несет ответственность по операциям с картой/реквизитами карты/NFC-карты, совершенным после получения от Клиента уведомления об утрате карты в соответствии с п.4.1.12 Условий.
- 5.1.3. Банк несет ответственность по операции с картой/реквизитами карты/NFC-карты, в том числе совершенной до момента направления Клиентом в Банк уведомления о проведении операции без согласия Клиента в сроки, предусмотренные п.4.1.14 Условий, за исключением случаев, когда Клиент нарушил Условия и/или требования Памятки Держателя, что повлекло совершение операции без согласия Клиента.

### **5.2. Банк имеет право:**

- 5.2.1. При выпуске карты проверять сведения, указанные Клиентом в Заявлении.
- 5.2.2. Приостановить проведение операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты для проверки их правомерности.
- 5.2.3. Отказать без объяснения причин в выпуске, перевыпуске или выдаче карты в случае отсутствия у Клиента регистрации на территории обслуживания Банка, предоставления Клиентом в Заявлении неверной информации, нарушения Клиентом настоящих Условий, наличия обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что

предоставленный кредит не будет погашен в срок, или при наличии иных данных, свидетельствующих о невозможности выдачи (перевыпуска) карты данному лицу.

- 5.2.4. 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.
- 5.2.5. При поступлении на Счет в безналичном порядке либо путем внесения наличных денежных средств сумм в валюте, отличной от валюты Счета, Банк вправе произвести конверсию поступившей/внесенной суммы по курсу Банка<sup>63</sup>, действующему на момент ее зачисления на Счет<sup>64</sup>.
- 5.2.6. Клиент дает согласие (заранее данный акцепт) Банку и Банк имеет право без дополнительного акцепта Клиента при поступлении средств на Счет карты производить списание средств со Счета в погашение задолженности по операциям с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты, комиссий, предусмотренных Тарифами Банка.
- 5.2.7. В одностороннем порядке изменять, в т.ч. аннулировать Доступный лимит кредита с одновременной Блокировкой карты. Банк информирует Клиента обо всех изменениях размера его Лимита кредита путем размещения соответствующей информации в Отчете, путем направления SMS-сообщения по указанному Клиентом телефону или через Удаленные каналы обслуживания.
- 5.2.8. Списывать со Счета карты и увеличивать сумму Общей задолженности по карте, а также включать при формировании Отчета в сумму Обязательного платежа следующие суммы:
- суммы операций, ранее зачисленные Банком по заявлениям о спорных операциях, признанных Банком в ходе расследования необоснованными (с учетом процентов за пользование кредитными средствами с даты совершения операции по Счету карты);
  - суммы, ошибочно зачисленные Банком на Счет карты;
  - суммы комиссий, предусмотренных Тарифами Банка;
  - суммы, зачисленные на Счет Клиента в результате совершения им или третьими лицами неправомерных действий, повлекших возмещение Банком денежных средств на основании заявлений лиц, пострадавших от указанных действий.
- В целях возмещения Клиентом Банку сумм, предусмотренных в настоящем пункте, Клиент дает согласие (заранее данный акцепт) Банку и Банк имеет право без дополнительного акцепта Клиента на списание указанных сумм со Счета.
- 5.2.9. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Клиентом обязательств по оплате Обязательных платежей и наличии просроченной задолженности по карте без уведомления Клиента:
- поручать третьим лицам на основании агентских или иных договоров, заключенных Банком с третьими лицами, осуществлять действия, направленные на погашение Клиентом 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.
- 5.2.10. При нарушении Клиентом настоящих Условий 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 Счету карты (с сохранением возможности проведения операций пополнения Счета карты).
- 5.2.11. В случаях, установленных законодательством Российской Федерации, Банк вправе потребовать досрочной оплаты оставшейся суммы Основного долга вместе с причитающимися процентами за пользование кредитом и возврата карты, направив Клиенту письменное уведомление посредством почтовой связи по адресу, указанному Клиентом в Заявлении.
- 5.2.12. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации требовать от Клиента предоставления документов (копий документов) по проведенным с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты расчетным операциям в иностранной валюте, иным операциям с целью осуществления контрольных функций.
- 5.2.13. В одностороннем порядке расторгнуть Договор с Клиентом:
- в случае принятия в течение календарного года 2 (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;
  - в случае 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 карты операций и сделок;
  - в случае установления факта совпадения идентификационных данных Клиента с данными лиц, указанных в п.1.19 Условий;
  - в случае, предусмотренном в п.8.6 Условий.

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

Датой направления уведомления о расторжении Договора считается:

<sup>63</sup> Информация о курсе валют, установленном Банком, размещена на Официальном сайте Банка.

<sup>64</sup> Подробная информация о правилах пересчета (конверсии) операций по картам изложена в Тарифах Банка и размещена на Официальном сайте Банка.

- 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 Клиента, полномочия которого подтверждены в соответствии с законодательством Российской Федерации, – дата, указанная в отметке о принятии уведомления.
- 5.2.14. Перевыпускать карту по истечении срока ее действия в случае, если Клиент письменно не уведомил Банк за 60 (шестьдесят) календарных дней до истечения срока действия карты об отказе от пользования картой.
- 5.2.15. Устанавливать лимиты на совершение операций с использованием карты/реквизитов карты/NFC-карты с уведомлением Клиента в Отчете и/или в Подразделении Банка и/или через Официальный сайт Банка.

## **6. ИНФОРМИРОВАНИЕ О ЗАДОЛЖЕННОСТИ И СОВЕРШЕННЫХ ОПЕРАЦИЯХ**

6.1. Информирование Клиента об операциях, совершенных по Счету карты за Отчетный период, о дате и сумме Обязательного платежа, Доступном лимите на дату Отчета, сумме Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода) производится путем предоставления Банком Клиенту Отчета в Подразделении Банка.

Для Клиентов, сделавших соответствующую отметку в Заявлении/Заявлении об изменении информации о Клиенте, Отчет направляется Банком на указанный Клиентом адрес электронной почты.

Клиент может дополнительно получить Отчет в Сбербанк Онлайн.

Клиент соглашается с получением Отчета посредством сети 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.

При наличии задолженности по Отчету Банк осуществляет отправку SMS-сообщения о дате и сумме Обязательного платежа, сумме Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода) для Клиентов, подключенных к Услуге «Мобильный банк».

6.2. Информирование Клиента о задолженности, Доступном лимите и об операциях, совершенных по Счету карты, производится Банком следующими способами:

1) с использованием Мобильного банка:

- путем направления Клиенту SMS-сообщений/Push-уведомлений об операциях, совершенных по Счету карты, и Доступном лимите (для Клиентов, подключенных к «полному» пакету Услуги «Мобильный банк» («Уведомления по карте»)),
- путем направления Клиенту SMS-сообщения о сумме Обязательного платежа и Общей задолженности (текущей задолженности) по запросу Клиента (SMS-сообщение с текстом «Долг»);

2) с использованием Сбербанк Онлайн – доступна информация об операциях, совершенных по Счету карты, Доступном лимите, сумме Общей задолженности (текущей задолженности), информация по Отчету, в т.ч. о непогашенной задолженности по Отчету;

3) через Контактный центр Банка:

- при обращении Клиента предоставляется информация об операциях, совершенных по Счету карты, Доступном лимите, сумме Общей задолженности (текущей задолженности), информация по Отчету, в т.ч. о непогашенной задолженности по Отчету,
- с использованием системы автоматизированного обслуживания (IVR) предоставляется информация о Доступном лимите.

6.3. Клиент обязуется предпринимать все от него зависящее в целях получения информации, 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 (сестьмого) календарного дня с даты Отчета;
- с даты получения Клиентом SMS-сообщения/Push-уведомления Банка, но не позднее 3 (трех) часов с момента отправки SMS-сообщения/Push-уведомления Банком (по данным информационной системы Банка).

6.4. Клиент может обратиться в Подразделение Банка 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, совершенных по Счету карты за Отчетный период, о дате и сумме Обязательного платежа, Доступном лимите на дату Отчета, сумме Общей задолженности на дату Отчета (Задолженности льготного периода).

6.6. Обязанность Банка по информированию Клиента считается исполненной при направлении уведомления 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 (двенадцать) месяцев.

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

6.9. Банк не несет ответственности по операции с картой, оспоренной Клиентом, в случае если Клиент не уведомил Банк о несанкционированной им операции в сроки, установленные п.4.1.14 Условий.

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



- рекламных сообщений об услугах Банка путем организации почтовых рассылок, рассылок SMS-сообщений, Push-уведомлений и рассылок по электронной почте в адрес Клиента, а также посредством телефонной связи;
- 8.2.2. 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;
- 8.2.3. предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключен агентский договор и соглашение о конфиденциальности, в целях предоставления Клиенту Отчета с использованием Сбербанк Онлайн;
- 8.2.4. 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 Договора;
- 8.2.5. 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 хранения и соглашение о конфиденциальности;
- 8.2.6. обрабатывать информацию об операциях Клиента, совершенных в рамках настоящего Договора в целях направления Клиенту индивидуальных предложений/рекомендаций Банка с использованием Сбербанк Онлайн;
- 8.2.7. собирать и обрабатывать любые персональные данные, размещенные в социальных сетях (Одноклассники, Вконтакте, Facebook, МойМир, Twitter, LiveJournal, YouTube, Instagram, на интернет-порталах Авито, Авто.ру, ЦИАН, Домофонд, SuperJob) в целях определения интересов Клиента для формирования и направления Клиенту персональных предложений;
- 8.2.8. 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>65</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 (MSISDN) Клиента.
- Банк вправе информировать оператора связи о факте оформления Клиентом настоящего согласия в Банке;
- 8.2.9. в случае выявления Банком подозрительных или мошеннических операций Банк вправе передавать информацию (включая, но не ограничиваясь: номер мобильного телефона, Идентификатор Клиента, данные о Мобильном устройстве Клиента, Геопозиции) в Общество с ограниченной ответственностью «Безопасная информационная зона» (ООО «БИЗон», адрес: Российская Федерация, 105066, г. Москва, улица Ольховская, дом 4, корпус 2, офис 515) в целях осуществления мероприятий по предотвращению мошеннических операций;
- 8.2.10. передавать, в т.ч. на территорию иностранных государств (трансграничная передача), информацию о персональных данных Клиента в платежные системы, участникам платежных систем, в правоохранительные органы в случае выявления Банком подозрительных или мошеннических операций по Счету карты в целях урегулирования и расследования спорной операции Клиента, совершенной по Счету карты, а также в целях контроля и предупреждения мошенничества;
- 8.2.11. передавать<sup>66</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, Google Pay, Samsung Pay и иных), обеспечивающих Клиенту возможность совершать операции по Счету карты с использованием технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (NFC), и их аффилированным лицам, в целях:
- предоставления клиентам 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;
- 8.2.12. передавать<sup>67</sup>, в т.ч. на территорию иностранных государств (трансграничная передача), информацию о персональных данных Клиента (имени, адресе регистрации) компании Google Ireland Limited в целях выпуска NFC-карт<sup>68</sup>,

<sup>65</sup> При условии технической реализации и наличии соответствующего договора с оператором подвижной радиотелефонной связи.

<sup>66</sup> Передача данных осуществляется только при условии выпуска NFC-карты в соответствии с п.9.3 Условий.

<sup>67</sup> Передача данных осуществляется только при условии выпуска NFC-карты в соответствии с п.9.3 Условий.

<sup>68</sup> При наличии технической возможности.

осуществляемого через Мобильное приложение Банка, и прохождения регистрации Клиента в мобильном приложении Google Pay;

- 8.2.13. после присоединения Клиента к программе лояльности «Спасибо от Сбербанка» передавать Акционерному обществу «Центр программ лояльности», адрес: Российская Федерация, 115114, г. Москва, 1-й Дербеневский переулок, дом 5, помещение №505/506 (далее – АО «ЦПЛ») персональные данные: дату рождения, номер мобильного телефона, пол, адрес электронной почты, населенный пункт проживания и регистрации Клиента; Идентификатор Клиента; признаки выполнения Клиентом условий присвоения уровня привилегий в рамках указанной программы; сведения о карте и проводимых операциях по Счету карты – в целях участия Клиента в указанной программе и маркетинговых мероприятиях, проводимых ПАО Сбербанк и/или АО «ЦПЛ».
- 8.3. Договор может быть расторгнут по инициативе Клиента на основании заявления, оформленного в Банке, при условии погашения в полном объеме Общей задолженности по карте. При расторжении Договора комиссии, удержанные в соответствии с Тарифами Банка, не возвращаются.
- 8.4. Договор прекращает свое действие при выполнении совокупности следующих условий:
- сдачи карты или подачи заявления об ее утрате;
  - погашения в полном объеме Общей задолженности по карте;
  - завершения мероприятий по урегулированию спорных операций;
  - закрытия Счета карты.
- 8.5. Закрытие Счета карты производится по истечении 30 (тридцати) календарных дней на основании заявления Клиента о закрытии Счета карты при выполнении условий, перечисленных в п.8.4 Условий. Возврат остатка денежных средств, зачисленных на Счет карты сверх Общей задолженности по карте, осуществляется по итогам завершения обработки финансовых операций по карте, путем перевода средств на счет, указанный в заявлении Клиента.
- 8.6. При отсутствии операций по карте/Счету карты в течение срока ее действия Договор утрачивает силу. Прекращение действия Договора является основанием для закрытия Счета карты.
- 8.7. Клиент не вправе полностью или частично переуступить свои обязательства по Договору другому лицу без согласия Банка.
- 8.8. 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. Банк может направлять Клиенту информацию посредством электронной почты, SMS-сообщений и Push-уведомлений. Ограничения на использование конкретных способов обмена информацией в отдельных случаях определяются Условиями.
- 8.9. Стороны обязуются урегулировать споры и претензии, возникающие в связи с исполнением Договора, путем переговоров. Все споры по настоящему Договору рассматриваются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации: по искам Клиента к Банку – в суде, определяемом Клиентом на основании Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», по искам Банка к Клиенту споры рассматриваются в суде/мировым судьей по месту нахождения Подразделения Банка, осуществившего выдачу кредитной карты Клиенту.

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

### **9.1. Карты ПАО Сбербанк, поддерживающие дуальный интерфейс обслуживания**

- 9.1.1. Карта, с помощью интегрированных в нее технических средств и информационных элементов, может поддерживать дуальный интерфейс обслуживания – безналичную оплату услуг со Счета карты как по контактной технологии, так и по бесконтактным технологиям MasterCard и «Visa PayWave».
- 9.1.2. Обслуживание карт при их использовании в устройствах самообслуживания, в пунктах выдачи наличных, а также на предприятиях торговли и сферы услуг, не обозначенных логотипами бесконтактных технологий MasterCard и «Visa PayWave» – контактное. По бесконтактному интерфейсу карты могут обслуживаться в устройствах самообслуживания, на предприятиях торговли/сферы услуг, обозначенных логотипами бесконтактных технологий MasterCard и «Visa PayWave».
- 9.1.3. Операции по карте с применением бесконтактной технологии на суммы в пределах 1000<sup>69</sup> рублей (включительно) проводятся без ввода ПИНа и подписи Клиента на чеке.

### **9.2. Карта Visa «Аэрофлот»**

- 9.2.1. Держатель (Участник Программы) поручает Банку ежемесячно производить начисление Миль на Счет учета Миль в соответствии с «Правилами начисления миль», размещаемыми Банком в Подразделении 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.
- 9.2.2. Банк информирует Держателя о количестве Миль за Отчетный период в ежемесячных Отчетах по счету Карты Visa «Аэрофлот».
- 9.2.3. Держатель имеет право обратиться в Банк в случае несогласия с количеством начисленных Миль. Если в течение 6 (шести) месяцев с даты формирования Отчета по счету Карты Visa «Аэрофлот» Держатель не обратился в Банк, Банк вправе отказать Держателю в перерасчете Миль за период, отраженный в указанном Отчете.

<sup>69</sup> Для торгово-сервисных предприятий, с которыми ПАО Сбербанк заключены договоры эквайринга, операции, проводимые по бесконтактным технологиям MasterCard и «Visa PayWave», в сумме до 1000 руб. совершаются без ввода ПИНа. Если операция проводится в торгово-сервисном предприятии, заключившем договор эквайринга с другим банком-эквайнером, сумма операции, совершаемой без ввода ПИНа, 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 ПИНа, определяется правилами международной платежной системы, действующими в данном государстве (обычно это эквивалент 25 EUR в местной валюте).

- 9.2.4. Держатель соглашается с тем, что Банк вправе вносить изменения в «Правила начисления миль» с предварительным уведомлением не менее чем за 7 (семь) календарных дней в Отчете по счету Карты Visa «Аэрофлот» и/или в Подразделении Банка и/или через Официальный сайт Банка.
- 9.2.5. При досрочном перевыпуске Карты Visa «Аэрофлот» в связи с изменением латинского написания имени и фамилии Держателя, Держатель должен в возможно короткие сроки проинформировать Аэрофлот о внесенных изменениях.
- 9.2.6. Банк не несет ответственности при возникновении разногласий между Держателем Карты Visa «Аэрофлот» и Аэрофлотом.
- 9.2.7. Банк не несет ответственности за задержку зачисления Аэрофлотом на Счет Участника в Программе Миль, информация о которых была своевременно передана Банком Аэрофлоту.

### **9.3. Условия выпуска и обслуживания NFC-карты**

- 9.3.1. Клиент может выпустить NFC-карту в порядке, определенном настоящим разделом.
- 9.3.2. Клиенту предоставляется возможность выпуска NFC-карты только при наличии действующей карты, выпущенной на имя Клиента, к которой подключен Мобильный банк.
- 9.3.3. NFC-карта не имеет материального носителя. Номер NFC-карты сохраняется в Мобильном устройстве Клиента. ПИН и срок действия NFC-карты такие же, как у карты, к которой NFC-карта открыта.
- 9.3.4. Выпуск NFC-карты возможен к карте Клиента при наличии у Клиента доступа к сети Интернет через Мобильное устройство, которое поддерживает NFC-технологию, и соответствующего мобильного приложения (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay и иные)<sup>70</sup>.
- 9.3.5. Оформление NFC-карты осуществляется Клиентом самостоятельно через Мобильное устройство с введением в мобильном приложении (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay и иные) номера карты, к которой открывается NFC-карта, срока ее действия, фамилии и имени Держателя, указанных на лицевой стороне карты, а также кода CVV2/CVC2, указанных на обратной стороне карты, и Одноразового пароля, полученного Клиентом в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку. По факту выпуска NFC-карты Клиенту направляется SMS-сообщение на номер мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку. Совершение Клиентом указанных выше действий, в том числе введение Одноразового пароля, полученного Клиентом в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку, подтверждает ознакомление Клиента с Условиями выпуска и обслуживания NFC-карты, согласие с ними и присоединение к ним. При наличии в Банке технической возможности оформление NFC-карты осуществляется Клиентом через Мобильное приложение Банка.
- 9.3.6. NFC-карта используется для совершения операций по оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях, включая сеть Интернет, и в устройствах самообслуживания<sup>71</sup>.
- 9.3.7. Банк оставляет за собой право изменять порядок и условия использования NFC-карты, с уведомлением Клиента в Отчете и/или в Подразделении Банка и/или через Официальный сайт Банка.
- 9.3.8. Расчетные (расчетно-кассовые) документы, оформляемые при совершении операций с использованием NFC-карты, могут быть подписаны собственноручной подписью Клиента, либо Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента<sup>72</sup> – ПИНОм 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 Клиента на Мобильном устройстве и/или ввода пароля Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты). Прохождение Аутентификации в соответствующем мобильном приложении, с использованием которого осуществлен выпуск NFC-карты, при проведении операции является надлежащим подтверждением того, что распоряжение на проведение операции по Счету карты составлено и подписано Клиентом, порождает аналогичные документу на бумажном носителе права и обязанности Клиента и Банка и может служить доказательством при разрешении споров между сторонами, в том числе в суде. Операции с использованием NFC-карты могут проводиться без ввода ПИНа и подписи Клиента на чеке.
- 9.3.9. Клиент, оформивший NFC-карту, обязуется не передавать Мобильное устройство, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты, третьим лицам.
- 9.3.10. В случае утраты Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты, Клиент 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 Клиент предоставил всю необходимую информацию для выполнения Блокировки NFC-карты.
- 9.3.11. Если пароль Мобильного устройства и/или Мобильное устройство, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты, стали доступны третьим лицам, Клиент должен немедленно сообщить об этом в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя.
- 9.3.12. Для блокировки NFC-карты Клиенту 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>73</sup>;

<sup>70</sup> Соответствующее мобильное приложение загружается в Мобильное устройство Клиента по инициативе Клиента или предустановлено производителем Мобильного устройства. Перечень соответствующих мобильных приложений размещен на Официальном сайте Банка.

<sup>71</sup> При наличии технической возможности.

<sup>72</sup> Применение Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента в рамках Договора осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 2 к Условиям).

<sup>73</sup> При наличии технической возможности.



- удалить NFC-карту, используя соответствующее мобильное приложение (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay и иные), установленное на Мобильном устройстве Клиента.

Для дальнейшего использования NFC-карты Клиенту необходимо выпустить/перевыпустить карту и после получения новой/перевыпущенной карты оформить новую NFC-карту в соответствии с п.9.3.5 Условий.

- 9.3.13. Клиент несет ответственность за все операции с NFC-картой, совершенные до момента получения Банком уведомления об утрате Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты.
- 9.3.14. Банк несет ответственность по операциям с NFC-картой, совершенным после получения от Клиента уведомления об утрате Мобильного устройства в соответствии с п.9.3.10 Условий.
- 9.3.15. В случае совершения операции с использованием Мобильного устройства/NFC-карты без согласия Клиента, Клиент должен произвести действия, предусмотренные п.4.1.14 Условий.
- 9.3.16. При перевыпуске карты, к которой открыта NFC-карта, до истечения срока ее действия Банк осуществляет Блокировку всех NFC-карт после подачи Клиентом письменного заявления в Банк в соответствии с п.4.2.3 Условий. Для дальнейшего использования NFC-карты Клиенту необходимо после получения перевыпущенной карты самостоятельно оформить NFC-карту в соответствии с п.9.3.5 Условий.
- 9.3.17. При перевыпуске карты, к которой открыта NFC-карта, по истечении срока ее действия NFC-карта перевыпускается Банком автоматически.
- 9.3.18. В случае отказа Банка в перевыпуске карты все оформленные NFC-карты блокируются и их дальнейшее использование невозможно.
- 9.3.19. При отказе Клиента в соответствии с п.4.1.20 Условий от дальнейшего использования карты, к которой открыта NFC-карта, NFC-карта блокируется Банком и ее дальнейшее использование невозможно.
- 9.3.20. При установлении Клиентом лимитов и ограничений в соответствии с п.4.2.5 Условий они также распространяются на NFC-карту.
- 9.3.21. При установлении Банком лимитов на проведение операций по карте в соответствии с п.5.2.15 Условий они также распространяются на NFC-карту<sup>74</sup>.
- 9.3.22. При совершении операций с использованием NFC-карты изменение Расходного лимита карты осуществляется в соответствии с п.3.14 Условий.
- 9.3.23. Информирование об операциях, совершенных с использованием NFC-карты, осуществляется в соответствии с разделом 6 Условий.

## **10. ПРИЛОЖЕНИЯ К УСЛОВИЯМ**

Следующие Приложения являются неотъемлемой частью Условий:

- 10.1. Приложение 1 «Порядок предоставления услуг через удаленные каналы обслуживания ПАО Сбербанк (Устройства самообслуживания, Сбербанк Онлайн, Мобильный банк, Контактный центр)».
- 10.2. Приложение 2 «Правила электронного взаимодействия».

---

<sup>74</sup> Лимит устанавливается для совокупности всех электронных средств платежа, открытых к Счету.

**Порядок предоставления услуг  
через удаленные каналы обслуживания ПАО Сбербанк  
(Устройства самообслуживания, Сбербанк Онлайн, Мобильный банк, Контактный центр)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Клиенту предоставляется возможность проведения операций и получения информации по счетам карт через следующие Удаленные каналы обслуживания ПАО Сбербанк (далее – УКО):
- Устройства самообслуживания Банка,
  - Сбербанк Онлайн,
  - Мобильный банк,
  - Контактный центр Банка.
- 1.2. Основанием для предоставления услуг, проведения операций и получения информации через УКО является:
- 1) Посредством Мобильного банка – подключение Клиента к Мобильному банку в порядке, определенном в разделе 2 настоящего Порядка.
  - 2) В Сбербанк Онлайн – подключение Клиента к Сбербанк Онлайн в порядке, определенном в разделе 3 настоящего Порядка.
  - 3) На Устройствах самообслуживания Банка – наличие у Клиента действующей карты.
  - 4) В Контактном центре Банка – обращение Клиента по телефонам Контактного центра либо обращение Контактного центра на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Мобильному банку, в порядке, определенном в разделе 5 настоящего Порядка.
- Услуги предоставляются при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента Банком.
- 1.3. При проведении операций по счетам карт через УКО применяются Тарифы Банка, действующие на момент обработки операции Банком. Клиент дает согласие (заранее данный акцепт) Банку на списание со счета комиссии за проведение операций, и Банк имеет право без дополнительного акцепта Клиента списывать со счета комиссии за проведение операций.
- 1.4. При осуществлении Клиентом перевода денежных средств с использованием Мобильного банка и при условии отсутствия в SMS-сообщении/USSD-команде информации о карте получателя перевода, а также при осуществлении Клиентом перевода денежных средств через Сбербанк Онлайн по номеру мобильного телефона получателя, денежные средства перечисляются со счета карты отправителя на счет карты получателя, к которым подключен Мобильный банк. При наличии у отправителя/получателя перевода денежных средств нескольких карт, для списания/зачисления средств выбирается счет карты/счет отправителя/получателя, установленный Клиентом<sup>75</sup> в качестве приоритетного, либо по усмотрению Банка.
- 1.5. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе сохранять реквизиты перевода, осуществленного Клиентом на Устройстве самообслуживания Банка, через Мобильный банк, Сбербанк Онлайн, в качестве шаблона для проведения в последующем Клиентом операций через Устройства самообслуживания Банка, Мобильный банк, Сбербанк Онлайн.
- 1.6. Предоставление Клиенту возможности получения Push-уведомлений осуществляется:
- по инициативе Клиента. Клиент самостоятельно выбирает данный способ получения уведомлений в пользовательских настройках Мобильного приложения Банка в соответствии с Руководством по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка;
  - по инициативе Банка для клиентов, получающих SMS-сообщения в рамках Мобильного банка. О факте включения Клиенту Push-уведомлений Банк информирует Клиента в SMS-сообщении. При этом Клиент может самостоятельно изменить способ уведомления 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 мобильного телефона Клиента, к которому подключен Мобильный банк.
- Push-уведомление отображается на экране Мобильного устройства в виде всплывающего уведомления и может быть впоследствии просмотрено в Мобильном приложении Банка.
- 1.7. Применение в УКО Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 2 к Условиям).
- 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 в Памятке по безопасности. Информирование осуществляется также через Официальный сайт Банка, и/или в Подразделениях Банка, и/или путем отправки SMS-сообщений на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Мобильному банку, и/или Push-уведомлений на Мобильное устройство Клиента с установленным Мобильным приложением Банка, в Сбербанк Онлайн и/или иными способами.
- 1.9. Клиент обязуется ознакомиться с мерами безопасности при работе в УКО, рекомендуемыми Банком в Памятке по безопасности, и неукоснительно их соблюдать.
- 1.10. Банк публикует актуальный перечень операций, доступных Клиенту в УКО на Официальном сайте Банка<sup>76</sup>. Банк

<sup>75</sup> При наличии технической возможности.

<sup>76</sup> В пределах территории обслуживания отдельных территориальных банков перечень операций, возможных к совершению через Сбербанк Онлайн и Мобильный банк, может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых услугах можно получить в территориальном Подразделении Банка.

имеет право изменить перечень операций и функций, которые могут осуществляться Клиентом через УКО, а также устанавливать лимиты на суммы операций, осуществляемых через УКО.

- 1.11. Банк обязуется обеспечить круглосуточную доступность Контактного центра Банка по номерам телефонов Контактного центра для взаимодействия с Клиентами по вопросам предоставления услуг через УКО. Номера телефонов, по которым предоставляются услуги (операции), размещаются на Официальном сайте Банка.

## **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 соглашения между Банком и оператором сотовой связи.
- 2.3. Подключение Клиента к Мобильному банку осуществляется на основании волеизъявления Клиента на подключение к Мобильному банку одним из следующих способов<sup>77</sup>:
- в Подразделении Банка – на основании заявления на подключение к Мобильному банку установленной Банком формы<sup>78</sup>, подписанного собственноручной подписью Клиента или Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента;
  - через Устройство самообслуживания Банка – с использованием карты и подтверждается вводом ПИНА;
  - через Контактный центр Банка – на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный в Банке для контактов с Клиентом, при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента;
  - через Сбербанк Онлайн – на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный в Банке для контактов с Клиентом;
  - через Мобильное приложение Банка – на номер мобильного телефона, указанный Клиентом<sup>79</sup>. Подключение номера мобильного телефона осуществляется на основании заявления, оформленного в электронном виде в Мобильном приложении Банка и подписанного Аналогом собственноручной подписи Клиента.
- 2.4. Предоставление Клиенту Услуги «Мобильный банк» осуществляется в соответствии с Договором и Руководством по использованию Мобильного банка, размещенным на Официальном сайте Банка.
- 2.5. Для подключения к Мобильному банку Мобильное устройство Клиента должно соответствовать следующим требованиям:
- поддерживать функции передачи и получения SMS-сообщений и USSD-команд;
  - должно быть подключено к услугам передачи и получения SMS-сообщений и USSD-команд соответствующего оператора сотовой связи;
  - для получения Push-уведомлений<sup>80</sup> Мобильное устройство должно быть подключено к услугам передачи данных через сеть Интернет.
- 2.6. Оплата Клиентом комиссии за передачу SMS-сообщений, взимаемой оператором сотовой связи, а также комиссии за услугу обмена данными через сеть Интернет, включая направление Push-уведомлений, не является предметом Договора.
- 2.7. Аутентификация Клиента при совершении операций в рамках Мобильного банка по некоторым операциям может осуществляться с использованием Одноразового пароля, Одноразового запроса, USSD-команды.
- 2.8. Предоставление услуг в рамках Мобильного банка, в том числе, перевод денежных средств со счетов Клиента в Банке на счета физических и юридических лиц осуществляется на основании полученного Банком распоряжения в виде SMS-сообщения/USSD-команды, направленных с номера мобильного телефона, указанного Клиентом при подключении Мобильного банка.
- 2.9. Клиент подтверждает, что полученное Банком SMS-сообщение/USSD-команда рассматривается Банком как распоряжение на проведение операций по счетам карт и на предоставление других услуг Банка, полученное непосредственно от Клиента.
- 2.10. Перечень организаций, в пользу которых возможно осуществление переводов денежных средств с использованием Мобильного банка, размещается на Официальном сайте Банка.
- 2.11. Исполнение распоряжений Клиента, переданных посредством Мобильного банка, осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем получения такого распоряжения.
- 2.12. Клиент обязан исключить возможность использования третьими лицами Мобильного устройства, номер которого используется для предоставления Услуги «Мобильный банк».
- 2.13. Клиент обязан информировать Банк о прекращении использования номера мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку.
- 2.14. Клиент соглашается на передачу распоряжений и/или информации через Мобильный банк 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

<sup>77</sup> Способы подключения к Мобильному банку и виды счетов, подключаемых к Мобильному банку, определяются техническими возможностями территориальных Подразделений Банка.

<sup>78</sup> При подключении Мобильного банка одновременно с заключением Договора – на основании Заявления на получение кредитной карты.

<sup>79</sup> Сервис реализуется при наличии технической возможности. В целях безопасности Клиента Банк вправе ограничивать функциональность Услуги «Мобильный банк» для нового номера мобильного телефона, подключенного Клиентом через Мобильное приложение Банка. Информация об ограничениях публикуется в Руководстве по использованию Мобильного банка, размещенном на Официальном сайте Банка.

<sup>80</sup> Для получения информации от Банка в виде Push-уведомлений, Клиент должен подтвердить свое согласие на получение таких сообщений в настройках Мобильного приложения Банка в соответствии с Руководством по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка.

каналов передачи информации.

2.15. Банк не несет ответственности:

- в случае указания в SMS-сообщении/USSD-команде 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 Мобильного банка;
- за недоставку SMS-сообщения/USSD-команды/Push-уведомления с/на Мобильное устройство Клиента, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (SMS-сообщение/USSD-команда не отправлено оператором сотовой связи, отсутствует подключение к мобильной связи, сети Интернет, телефон Клиента недоступен длительное время и т.п.);
- за ущерб и разглашение банковской тайны и персональных данных Клиента, 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;
- за последствия исполнения распоряжения, переданного в Банк с использованием номера мобильного телефона Клиента, в том числе, в случае использования Мобильного устройства Клиента неуполномоченным лицом;
- за ущерб, возникший в результате несвоевременного уведомления Банка о прекращении использования номера мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку;
- за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом Мобильного устройства 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».

2.16. Банк имеет право:

- осуществлять контроль смены SIM-карты по номеру мобильного телефона, подключенного Клиентом к Мобильному банку, и, в случае выявления таких фактов, приостанавливать предоставление Услуги «Мобильный банк» до подтверждения Клиентом смены SIM-карты;
- проверять факт владения Клиентом номером мобильного телефона, подключенным (подключаемым) к Мобильному банку. В случае выявления принадлежности номера мобильного телефона третьему лицу или иного отчуждения номера телефона, Банк имеет право отказать Клиенту в подключении номера телефона к Мобильному банку/отключить номер телефона от Мобильного банка;
- вводить для Услуги «Мобильный банк» лимиты, ограничения на совершение операций и другие меры и политики безопасности, направленные на сокращение возможных потерь Клиента и Банка от неправомерных действий третьих лиц;
- прекратить предоставление Услуги «Мобильный банк» в случае нарушения Клиентом своих обязательств по Договору;
- приостановить действие Услуги «Мобильный банк» на основании устного обращения Клиента в Контактный центр Банка;
- 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).

2.17. Услуга «Мобильный банк» в рамках Договора предоставляется до:

- прекращения Услуги «Мобильный банк» по инициативе Клиента;
- закрытия Счета карты;
- окончания срока действия карты;
- прекращения Услуги «Мобильный банк» по карте, со Счета которой осуществляется списание платы за Мобильный банк<sup>81</sup>;
- прекращения Услуги «Мобильный банк» по инициативе Банка.

2.18. При проведении операций с использованием Мобильного банка используется московское время.

### 3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «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 в Системе «Сбербанк Онлайн».

3.2. Сбербанк Онлайн – автоматизированная защищенная система дистанционного обслуживания Клиента через Официальный сайт Банка, а также Мобильное приложение Банка, обеспечивающая:

- возможность совершения Клиентом операций по счетам карт, открытым в Банке, а также оказания Клиенту иных услуг;
- доступ к информации о своих счетах карт и других приобретенных банковских продуктах и услугах, а также к информации<sup>82</sup> о расходном лимите<sup>83</sup> по Бизнес-картам Клиента<sup>84</sup>;

<sup>81</sup> Для карты, подключенной к Мобильному банку, со счета которой не осуществляется списание платы за Мобильный банк.

<sup>82</sup> При наличии технической возможности.

<sup>83</sup> Лимит расходования денежных средств по Бизнес-карте, устанавливаемый клиентом - юридическим лицом, в пределах которого держателю Бизнес-карты разрешается проведение операций.

- 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/простой электронной подписью Клиента;
  - доступ к сохраненным копиям Электронных документов;
  - возможность пользования Сервисом «Диалоги»<sup>85</sup>.  
Перечень видов Мобильного приложения Банка, порядок его установки на Мобильные устройства Клиента и использования публикуются на Официальном сайте Банка.
- 3.3. Банк предоставляет Клиенту услуги с использованием Системы «Сбербанк Онлайн» при наличии технической возможности.
- 3.4. Предоставление Клиенту услуг с использованием Системы «Сбербанк Онлайн» осуществляется в соответствии с Договором, а также в соответствии с Руководством по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка.
- 3.5. Подключение Клиента к Сбербанк Онлайн осуществляется при условии наличия у Клиента действующей карты, подключенной к Мобильному банку.
- 3.6. Логин (Идентификатор пользователя) и Постоянный пароль<sup>86</sup> для доступа к услугам Системы «Сбербанк Онлайн» Клиент может получить одним из следующих способов:
- получить через Устройство самообслуживания Банка с использованием карты<sup>87</sup>. Операция получения Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного пароля подтверждается ПИНом;
  - самостоятельно определить через удаленную регистрацию на Официальном сайте Банка на странице входа в Систему «Сбербанк Онлайн» с использованием реквизитов карты<sup>88</sup>. Операция создания Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного пароля подтверждается Одноразовым паролем, который направляется на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Мобильному банку;
  - самостоятельно определить номер мобильного телефона, подключенного к Мобильному банку, в качестве дополнительного Логина (Идентификатора пользователя) через удаленную регистрацию на Официальном сайте Банка на странице входа в Систему «Сбербанк Онлайн» с использованием своей карты<sup>89</sup>, либо в настройках личного кабинета в Системе «Сбербанк Онлайн». Подключение (отключение) номера мобильного телефона в качестве Логина (Идентификатора пользователя) подтверждается Одноразовым паролем, который направляется на Мобильное устройство Клиента, подключенное к Мобильному банку.
- Доступ Клиента к некоторым услугам Мобильного приложения Банка<sup>90</sup> осуществляется при условии его успешной Идентификации без Аутентификации. Такие услуги предоставляются в Мобильном приложении без ввода клиентом Постоянного пароля при условии успешной регистрации Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве Клиента.
- 3.7. Операции в Сбербанк Онлайн Клиент подтверждает Одноразовым паролем, который вводится при совершении операции в Сбербанк Онлайн, либо путем нажатия при совершении операции кнопки «Подтверждаю»<sup>91</sup>, либо ввода команды подтверждения<sup>92</sup> в интерфейсе Системы «Сбербанк Онлайн».
- Одноразовые пароли Клиент может получить:
- в SMS-сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, подключенного Клиентом к Мобильному банку (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в Сбербанк Онлайн);
  - в Push-уведомлении<sup>93</sup> (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в Сбербанк Онлайн).  
Для использования Push-уведомлений для получения информации от Банка, Клиент должен подтвердить свое согласие на получение таких сообщений в настройках Мобильного приложения Банка в соответствии с Руководством по использованию Сбербанк Онлайн, размещенным на Официальном сайте Банка. Для обеспечения возможности получения Push-уведомлений Мобильное устройство Клиента должно быть подключено к услугам передачи данных через сеть Интернет.
- 3.8. При размещении в Сбербанк Онлайн Электронного документа или ссылки на Электронный документ, который содержит условия договора, такой документ признается направленным Банком Клиенту.
- 3.9. Порядок функционирования Системы «Сбербанк Онлайн» позволяет достоверно установить, что формируемые и передаваемые внутри Системы «Сбербанк Онлайн» Электронные документы исходят от сторон по Договору.
- 3.10. Клиент соглашается с получением услуг посредством 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,

<sup>84</sup> В случае если Клиент является держателем Бизнес-карты, выпущенной к счету юридического лица (корпоративного клиента Банка).

<sup>85</sup> Сервис предоставляется при наличии технической возможности.

<sup>86</sup> При наличии технической возможности Банк реализует для Клиента возможность смены значений Логина (Идентификатора пользователя)/Постоянного пароля, а также восстановление Клиенту значения Логина (Идентификатора пользователя).

<sup>87</sup> При наличии технической возможности.

<sup>88</sup> При наличии технической возможности.

<sup>89</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>90</sup> Информационные услуги.

<sup>91</sup> Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.

<sup>92</sup> Текст, который Клиент самостоятельно вводит на Мобильном устройстве в виде команд. Команды подтверждения определяются Банком и доводятся до сведения клиентов на Официальном сайте Банка. Банк вправе изменять состав команд.

<sup>93</sup> При наличии технической возможности.

- публикуемыми на Официальном сайте Банка;
- перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены платежи, а также максимальную сумму таких операций в сутки, установленную для отдельных получателей, публикуемые на Официальном сайте Банка;
  - при использовании Мобильного приложения Банка перечень Мобильных 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 Сбербанк Онлайн через Официальный сайт Банка, перечень Мобильных устройств, с которых может осуществляться доступ Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн», на основе успешной Идентификации и Аутентификации Клиента с устройства;
  - ограничение на использование на одном Мобильном устройстве нескольких версий Мобильного приложения Банка, зарегистрированных на один абонентский номер мобильного телефона.
- 3.12. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих электронно-вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных электронно-вычислительных средств от несанкционированного доступа третьих лиц и вредоносного программного обеспечения. В случае использования Сбербанк Онлайн на не принадлежащих Клиенту вычислительных средствах, Клиент несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц.
- 3.13. При проведении операций в Сбербанк Онлайн используется московское время.
- 3.14. Услуги Системы «Сбербанк Онлайн» предоставляются в соответствии с Тарифами Банка.
- 3.15. Полученные Одноразовые пароли также могут использоваться Клиентом в качестве Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента для надлежащего подтверждения распоряжения Клиента по оплате товаров и услуг в сети Интернет с применением технологий «MasterCard SecureCode» и «Verified by Visa».
- 3.16. Банк обязуется:
- 3.16.1. Принимать к исполнению поступившие от Клиента Электронные документы, оформленные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, требованиями нормативных документов Банка России, настоящего Договора, подтвержденные Клиентом установленным способом. Банк исполняет принятые Электронные документы не позднее рабочего дня, следующего за днем их получения от Клиента.
- 3.16.2. Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях в Сбербанк Онлайн, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Договором.
- 3.16.3. Обеспечить сохранность информации об операциях Клиента в Сбербанк Онлайн, осуществлять хранение Электронных документов, оформленных Клиентом через Сбербанк Онлайн, и предоставление документов Клиенту по его запросу через Сбербанк Онлайн либо на бумажном носителе в течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.16.4. В случае невозможности предоставления услуг Системы «Сбербанк Онлайн» по техническим или иным причинам разместить на Официальном сайте Банка или в Сбербанк Онлайн соответствующую информацию.
- 3.17. Банк имеет право:
- 3.17.1. В одностороннем порядке прекратить предоставление услуг Системы «Сбербанк Онлайн» в случае нарушения Клиентом своих обязанностей по Договору.
- 3.17.2. Приостановить или ограничить предоставление услуг Системы «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).
- 3.17.3. Устанавливать лимиты на совершение операций в Системе «Сбербанк Онлайн», а также реализовывать в Системе «Сбербанк Онлайн» другие механизмы, снижающие риски Банка и Клиента.
- 3.17.4. Осуществлять контроль смены SIM-карты по номеру мобильного телефона, подключенного Клиентом к Мобильному банку, и, в случае выявления такого факта, приостанавливать или ограничивать предоставление услуг в Системе «Сбербанк Онлайн» до подтверждения Клиентом смены SIM-карты.
- 3.17.5. Использовать стороннее программное обеспечение для сканирования, распознавания QR-кодов в целях предоставления отдельных сервисов посредством Мобильного приложения Банка.
- 3.17.6. Приостанавливать направление Клиенту извещений (подтверждений) о принятии к исполнению распоряжений и иной конфиденциальной информации и осуществлении перевода денежных средств на основании SMS-сообщений/USSD-команд, отправленных с номера мобильного 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 SMS-сообщений/USSD-команд с номера мобильного телефона, указанного в Договоре с Клиентом, на основании которых осуществляется перевод денежных средств;
  - замену SIM-карты, прекращение обслуживания или смену номера мобильного телефона, указанного в Договоре с Клиентом;
  - изменение идентификатора устройства, определенного и сохраненного Банком при успешном выполнении процедуры регистрации Мобильного приложения Банка на Мобильных устройствах, используемых Клиентом.
- 3.17.7. Блокировать доступ Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн» на основании устного обращения Клиента в

Контактный центр Банка.

3.18. Банк не несет ответственности:

3.18.1. В случае невозможности предоставления услуг Системы «Сбербанк Онлайн» по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине непредоставления Банку сторонними организациями сервисов, необходимых для предоставления услуг Системы «Сбербанк Онлайн».

3.18.2. За последствия компрометации Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного пароля, Одноразовых паролей Клиента, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

3.18.3. За ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом Мобильного устройства неуполномоченным лицам.

3.18.4. В случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом средств получателям с использованием Сбербанк Онлайн Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

3.19. Клиент обязуется:

3.19.1. Хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный пароль и Одноразовые пароли.

3.19.2. При компрометации или подозрении на компрометацию Постоянного пароля – незамедлительно произвести смену Постоянного пароля в Сбербанк Онлайн.

При невозможности незамедлительно выполнить указанное выше действие, а также в случае компрометации или подозрении на компрометацию Логина (Идентификатора пользователя), незамедлительно обратиться в Контактный центр Банка или любое Подразделение Банка.

3.19.3. Перед вводом в 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 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.

3.19.4. Не проводить с использованием Сбербанк Онлайн операции по кредитным картам, связанные с ведением предпринимательской деятельности, а также не использовать Сбербанк Онлайн в составе коммерческих продуктов и/или для предложения коммерческих продуктов или услуг третьим лицам, а также в иных коммерческих целях.

3.20. Клиент имеет право:

3.20.1. В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением услуг Системы «Сбербанк Онлайн», оформить соответствующее заявление в Подразделении Банка, через Официальный сайт Банка, Контактный центр Банка или Сбербанк Онлайн<sup>94</sup>.

3.20.2. В случае необходимости обратиться в Подразделение Банка для получения письменного подтверждения об операции, произведенной в Сбербанк Онлайн.

3.21. Особенности предоставления сервисов в Мобильном приложении Банка:

3.21.1. Клиент для доступа к Мобильному приложению Банка может установить на своем Мобильном устройстве<sup>95</sup> соответствие между Постоянным паролем и средствами аутентификации, используемыми на Мобильном устройстве (например, аутентификация на основании распознавания отпечатка пальца и т.п.). По результатам успешной аутентификации Клиента средствами Мобильного устройства доступ к Мобильному приложению Банка обеспечивается автоматическим использованием Постоянного пароля (без ручного ввода Клиентом Постоянного пароля).

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

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

3.21.3. Банк не контролирует информацию, размещаемую, передаваемую, используемую в рамках Сервиса «Диалоги».

3.21.4. Для улучшения работы Мобильного приложения Банка в автоматическом режиме Банку обезличено (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.

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

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

4.2. На Устройствах самообслуживания проводятся следующие операции<sup>96</sup>:

- внесение денежных средств на Счет карты, получение наличных денежных средств со Счета карты – операция проводится в рублях Российской Федерации;
- перевод денежных средств с дебетовой карты на кредитную карту;
- оплата услуг операторов сотовой связи;
- получение информации о текущем Расходном лимите по карте, о последних 10 (десяти) операциях по карте;
- получение информации о текущей задолженности по Счету карты;
- проведение платежей в адрес организаций;

<sup>94</sup> При наличии технической возможности.

<sup>95</sup> При наличии технической возможности.

<sup>96</sup> В отдельных регионах обслуживания Банка перечень операций, осуществляемых через Устройства самообслуживания, может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых услугах можно получить на Устройстве самообслуживания.

- получение Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного пароля для доступа в Систему «Сбербанк Онлайн»;
  - иные операции.
- 4.3. 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 карт, на которые могут быть внесены денежные средства через Устройство самообслуживания, определяются Банком исходя из технической возможности.
- 4.4. 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 и Банка 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. Перечень предоставляемых услуг (операций), а также номера телефонов, по которым предоставляются услуги (операции), размещаются на Официальном сайте Банка. Банк предоставляет Клиенту возможность подключения ряда услуг/проведение операций через Контактный Центр Банка только при наличии у Клиента Услуги «Мобильный банк».
- 5.3. 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.
- 5.4. Банк предоставляет Клиенту услугу по досрочному перевыпуску карты при обращении Клиента в Контактный центр.<sup>97</sup>
- 5.5. Для получения услуги (совершения операции) Клиент в режиме телефонной коммуникации с оператором Контактного центра сообщает оператору Контактного центра вид и параметры услуги, которую он желает получить, или вид и параметры операции, которую он желает совершить.  
На основании этой информации Банк формирует SMS-сообщение с указанием вида и параметров услуги/операции, Одноразового пароля для подтверждения Клиентом услуги/операции и рекомендаций Банка для Клиента, необходимых для последующей обработки Банком информации по услуге (за исключением услуги по досрочному перевыпуску карты). SMS-сообщение формируется Банком и направляется на мобильный телефон Клиента, подключенный к Мобильному банку<sup>98</sup>.
- 5.6. В случае согласия Клиента на получение услуги/совершение операции, вид и параметры которой указаны в полученном от Банка SMS-сообщении, Клиент в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента отправки Банком SMS-сообщения подтверждает вид и параметры услуги/операции путем направления в Банк ответного SMS-сообщения с Одноразовым паролем. Перед отправкой SMS-сообщения с Одноразовым паролем 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 Одноразовым паролем, 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 (двадцати четырех) часов с момента отправки Банком SMS-сообщения, заявленная Клиентом услуга (операция) не оказывается (не совершается).
- 5.7. При получении SMS-сообщения Клиента с Одноразовым паролем Банк осуществляет обработку информации по подтвержденной Клиентом услуге/операции, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента SMS-сообщения с Одноразовым паролем. По результатам обработки информации Банк направляет Клиенту SMS-сообщение о предоставлении услуги (выполнении операции) с указанием её вида и параметров либо о невозможности предоставления услуги (выполнения операции) с рекомендациями для Клиента.

<sup>97</sup> При наличии технической возможности.

<sup>98</sup> Форматы SMS-сообщений приведены в Руководстве по использованию Мобильного банка.



## ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. При проведении Клиентом операций в Подразделении Банка при наличии технической возможности и по желанию Клиента формирование и подписание документов осуществляется в электронном виде.  
Документы в электронном виде подписываются Клиентом Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента посредством нажатия на кнопку «Подтвердить» и проведения успешной Аутентификации Клиента на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п.6 настоящих Правил электронного взаимодействия.  
Со стороны Банка Электронный документ подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного работника Банка.  
После проведения операции в электронном виде Клиент получает экземпляр Электронного документа на адрес электронной почты и/или копию Электронного документа на бумажном носителе.
  2. При проведении Клиентом операций в Удаленных каналах обслуживания формирование и подписание документов осуществляется в электронном виде. При этом документы в электронном виде подписываются Клиентом Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью<sup>99</sup> Клиента, формируемой посредством нажатия на кнопку «Подтвердить» и/или проведения успешной Аутентификации Клиента на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п.6 настоящих Правил электронного взаимодействия.  
После проведения операции в электронном виде Клиент получает SMS-сообщение на номер мобильного телефона, подключенный к Мобильному банку, и/или Push-уведомление на Мобильное устройство Клиента с установленным Мобильным приложением Банка, и/или экземпляр Электронного документа на адрес электронной почты, и/или Клиент может получить копию Электронного документа на бумажном носителе в Сбербанк Онлайн.
  3. Аналог собственноручной подписи/простая электронная подпись Клиента включается в Электронный документ.
  4. Банк обеспечивает неизменность подписанного Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента Электронного документа и возможность подтверждения факта подписания Клиентом конкретного документа.
  5. Документальным подтверждением факта оказания Клиенту услуги, совершения Клиентом операции/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/простой электронной подписью Клиента (далее – Действия) – является протокол проведения операций/Действия в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента (в том числе, использование Клиентом Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи) и оказание услуги, совершение операции/Действия в такой системе.
  6. Стороны признают, что в рамках настоящих Правил электронного взаимодействия:
    - Аутентификация Клиента Банком на этапе подтверждения операции осуществляется:
      - при проведении операций в Подразделении Банка – на основании ввода правильного ПИНа и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка, и/или путем ввода Клиентом на электронном терминале/мобильном рабочем месте работника Банка Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента;
      - при проведении операций через Систему «Сбербанк Онлайн» – на основании ввода Постоянного пароля и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка, и/или путем ввода Клиентом в Системе «Сбербанк Онлайн» Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента;
      - при проведении операций через Устройства самообслуживания Банка – на основании ввода правильного ПИНа и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка, и/или путем ввода Клиентом в Устройстве самообслуживания Банка Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента;
      - при проведении операций через Мобильный банк – на основании отправки в Банк на номер 900 ответного SMS-сообщения, содержащего установленную Банком информацию из Одноразового запроса, полученного в SMS-сообщении от Банка на номер мобильного телефона Клиента/USSD-команды;
      - при проведении операций через Контактный центр Банка – на основании отправки в Банк на номер 900 Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении от Банка на номер мобильного телефона Клиента.
- Банк направляет с номера 900 Одноразовый пароль/Одноразовый запрос в SMS-сообщении на номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Услуге «Мобильный банк». В случае если у Клиента не подключена Услуга «Мобильный банк», Одноразовый пароль направляется на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте.
- Информация в электронной форме, подписанная Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью со стороны Клиента и/или усиленной квалифицированной электронной подписью со стороны Банка, признается Электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному

<sup>99</sup> При наличии технической возможности.

собственноручной подписью Клиента и/или работника Банка соответственно, порождает аналогичные документу на бумажном носителе права и обязанности Клиента и Банка и может служить доказательством при разрешении споров между сторонами, в том числе 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 Договором, 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.

- Для определения лица, подписывающего Электронный документ Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью, в состав подписи включаются<sup>100</sup>: сведения о фамилии, имени и отчестве (при наличии) Клиента, номере операции в автоматизированной системе Банка, дате и времени проведения операции (используется время системных часов аппаратных средств Банка (московское время)), коде Авторизации (при наличии), маскированном номере карты, использовавшейся при формировании подписи, и обеспечивающей Аутентификацию Клиента, либо маскированном номере мобильного телефона Клиента, подключенного к Мобильному банку или указанного в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте, на который был направлен Одноразовый пароль/Одноразовый запрос 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.
7. Клиент и Банк принимают на себя ответственность за исполнение всех обязательств, вытекающих из Электронных документов, подписанных Сторонами в соответствии с настоящими Правилами электронного взаимодействия.

---

<sup>100</sup> При этом состав подписи Клиента в зависимости от способа Аутентификации Клиента на этапе подтверждения операции может содержать не все указанные сведения.