

# Условия банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк

(вступают в силу с 27.08.2019)

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

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

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

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

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

- выпуск банковских Карт, открытие и обслуживание счетов банковских Карт (далее – «Счетов Карт»);
- открытие и обслуживание банковских счетов (далее - «Счет»);
- открытие и обслуживание вкладов;
- открытие и ведение обезличенных металлических счетов;
- открытие и обслуживание номинальных счетов для зачисления социальных выплат;
- предоставление в аренду индивидуального банковского сейфа;
- проведение операций и/или получение информации по Счетам, вкладам, потребительским кредитам Клиента и другим продуктам в Банке, а также

---

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

- выпуск и обслуживание Карт. Перечень Карт, оформляемых для физических лиц в возрасте от 14 до 18 лет, размещен на Официальном сайте Банка;
- открытие и обслуживание вкладов;
- открытие и обслуживание обезличенных металлических счетов;
- проведение операций по Счетам Клиента (кроме счетов по вкладам), предоставление информации по Счетам, вкладам Клиента, потребительским кредитам и другим продуктам в Банке через Удаленные каналы обслуживания (через устройства самообслуживания, Систему «Сбербанк Онлайн», SMS-банк (Мобильный банк), Контактный Центр Банка).

возможность<sup>2</sup> просмотра информации о расходном лимите<sup>3</sup> по Бизнес-картам Клиента<sup>4</sup> через Удаленные каналы обслуживания (через Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», SMS-банк (Мобильный банк), Контактный Центр Банка) в порядке, определенном в Приложении 1 к настоящим Условиям банковского обслуживания;

- депозитарное обслуживание, Брокерские услуги;
- заключение договоров страхования со страховыми компаниями, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры на выполнение Банком функций страхового агента;
- предоставление потребительских кредитов физическим лицам<sup>5</sup> (включая подачу заявления(-й)-анкеты(т) на получение потребительского кредита и заключение кредитного(ых) договора(ов));
- подключение/отключение от программ коллективного добровольного страхования.

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

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

1.8. ДБО действует на территории обслуживания Территориального банка<sup>6</sup>, в котором оформлялось Заявление на банковское обслуживание и заключался ДБО, и распространяется на продукты и услуги банка, предоставляемые данным Территориальным банком.

При наличии технической возможности действие ДБО распространяется на территории обслуживания других Территориальных банков и на продукты и услуги, предоставляемые данными Территориальными банками.

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

1.10. Действие ДБО в части предоставления услуг проведения операций через Удаленные каналы обслуживания распространяется на Счета Карт, вклады, обезличенные металлические счета и иные Счета, открытые Клиенту в том числе в рамках отдельных договоров.

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

1.12. Открытие и обслуживание отдельных видов счетов, не включенных в ДБО, предоставление банковских услуг и продуктов может регулироваться отдельными договорами, соглашениями и

<sup>2</sup> При наличии технической возможности Банка.

<sup>3</sup> Лимит расходования денежных средств по Бизнес-карте, устанавливаемый клиентом - юридическим лицом, в пределах которого держателю Бизнес-карты разрешается проведение операций.

<sup>4</sup> В случае если Клиент является держателем Бизнес-карты, выпущенной к счету юридического лица (корпоративного клиента Банка).

<sup>5</sup> В том числе с использованием услуги «Кредитный потенциал».

<sup>6</sup> Список областей, входящих в состав Территориального банка размещен на Официальном сайте Банка.

правилами (условиями) обслуживания, заключенными/установленными как до, так и после заключения Клиентом и Банком ДБО. В случае противоречий между положениями ДБО и договорами, соглашениями и правилами обслуживания, относящимися к тем или иным Счетам, банковским услугам и продуктам, соответствующие отдельные договоры, соглашения и правила обслуживания имеют преимущественную силу, если иное не определено ДБО.

1.13. Клиент обязуется выполнять условия ДБО.

1.14. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в ДБО с предварительным уведомлением Клиента не менее чем за 15 рабочих дней в отчете по Счету Карты, и/или через информационные стенды Подразделений Банка, и/или Официальный сайт Банка.

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

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

1.17. При проведении Клиентом в рамках ДБО операций в Подразделении Банка, а также в рамках реализуемых Банком со страховыми компаниями программ коллективного добровольного страхования (далее – Программа страхования) при оформлении:

- заявления на участие в Программе страхования, на основании которого Банк заключает в отношении Клиента договор страхования со страховой компанией,

- заявления на прекращение участия в Программе страхования, на основании которого Клиент исключается из числа застрахованных лиц в договоре страхования, заключенном Банком со страховой компанией, и участие Клиента в Программе страхования прекращается,

при наличии технической возможности и по желанию Клиента допускается использование электронной подписи в порядке и на условиях, предусмотренных Соглашением об использовании электронной подписи. Правила электронного взаимодействия (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания) и Заявление на банковское обслуживание в совокупности являются заключенным между Клиентом и Банком Соглашением об использовании электронной подписи.

## 2. ТЕРМИНЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДБО

2.1. **Абонент** – физическое лицо - пользователь услугами связи, с которым оператор сотовой связи заключен договор о получении услуг мобильной (подвижной радиотелефонной) связи.

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

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

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

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

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

2.7. **Безотзывность Перевода денежных средств** – характеристика Перевода денежных средств, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении

Перевода денежных средств в определенный момент времени, если иное не обусловлено применяемой формой безналичных расчетов или федеральным законом.

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

2.9. **Биометрический метод аутентификации** – метод Аутентификации Клиента, выполненный с применением технологии Биометрического распознавания (биометрии) и использованием Биометрических персональных данных.

2.10. **Биометрический метод идентификации** - метод Идентификации Клиента, выполненный с применением технологии Биометрического распознавания (биометрии) и использованием Биометрических персональных данных.

2.11. **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.

2.12. **Биометрическое распознавание (биометрия)** - автоматическое распознавание Клиентов, основанное на их поведенческих и биологических характеристиках.

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

2.14. **Бизнес-карта** - платежная карта, выпускаемая к банковскому счету юридического лица (корпоративного клиента Банка) на имя работников юридического лица.

2.15. **Выписка** - отчет по операциям, проведенным по Счету, за определенный период времени.

2.16. **Держатель Карты** – физическое лицо, на имя которого выпущена Карта, получившее право на пользование Картой в соответствии с настоящим ДБО. Образец подписи Держателя Карты имеется на оборотной стороне Карты (при наличии полосы для подписи). В случае если Карта персонализирована, именные данные Держателя Карты указываются на лицевой стороне Карты, записываются на магнитной полосе и на микропроцессоре Карты (при наличии).

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

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

2.19. **Договор банковского счета «Сберегательный счет»** - Условия открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк, и Договор «Сберегательного счета»/Заявление на открытие счета<sup>7</sup> по форме, установленной Банком, подписанный(-ое) Клиентом и Банком.

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

2.21. **Запрос** – SMS-сообщение или USSD-команда, направляемая Клиентом в Банк с номера мобильного телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), для совершения Перевода денежных средств или получения информации от Банка.

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

---

<sup>7</sup> Для работников Предприятий, перечисляющих заработную плату на счета банковских карт в рамках зарплатных договоров с Банком используется Заявление на банковское обслуживание, оформляемое в рамках зарплатного проекта.

2.23. **Информационное сообщение** – любое информационное сообщение Банка, отправляемое Клиенту в виде SMS-сообщения или в виде push-уведомления<sup>8</sup> (в Мобильное приложение Банка). Одноразовые пароли (Одноразовые коды), Сообщения для подтверждения отправляются Клиенту в виде SMS-сообщений на номер мобильного телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку).

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

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

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

2.27. **Код подтверждения** – используемый в качестве Аналога собственноручной подписи цифровой код для подтверждения Клиентом вида и параметров услуги/операции, осуществленной Клиентом при его обращении в Контактный Центр Банка (либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту). Код подтверждения направляется Банком в SMS-сообщении (с видом и параметрами услуги/операции) на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку).

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

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

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

2.31. **Логин (Идентификатор пользователя)** – последовательность символов, используемая для Идентификации Клиента при входе в Систему «Сбербанк Онлайн» и/или при самостоятельной регистрации Клиентом Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве. Устанавливается Банком<sup>9</sup> или определяется Клиентом. В качестве Логина (Идентификатора пользователя) Клиент может определить номер своего мобильного телефона<sup>10</sup>.

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", размещенном 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет).

2.34. **Одноразовый пароль (Одноразовый код)** - пароль одноразового использования. Используется для дополнительной Аутентификации Клиента при входе в Систему «Сбербанк Онлайн», для подтверждения совершения операций в Системе «Сбербанк Онлайн»<sup>11</sup>, а также операций в сети Интернет с применением технологий «MasterCard SecureCode», «Verified by Visa» и «MirAccept» в качестве Аналога собственноручной подписи и в целях безопасности при совершении наиболее рискованных операций.

---

<sup>8</sup> При наличии технической возможности

<sup>9</sup> Возможно использование номера Карты.

<sup>10</sup> При наличии технической возможности.

<sup>11</sup> Необходимость подтверждения операции в Системе «Сбербанк Онлайн» определяется Банком. Информация о необходимости подтверждения операции доводится до сведения Клиента перед совершением операции.

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

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

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

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

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

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

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

2.42. **Система «Сбербанк Онлайн» («Сбербанк Онлайн»)** – удаленный канал обслуживания Банка, автоматизированная защищенная система дистанционного обслуживания Клиента через Официальный сайт Банка в сети Интернет, а также Мобильное приложение Банка.

2.43. **Сообщение для подтверждения** - Информационное сообщение, отправляемое Банком Клиенту в виде SMS-сообщения для подтверждения им операций, в том числе для подтверждения операций, совершаемых посредством направления Запроса. Для подтверждения операции Клиент должен отправить с номера телефона, на который получено Сообщение для подтверждения, в Банк ответное SMS-сообщение, содержащее информацию, установленную Банком в Сообщении для подтверждения.

2.44. **Справка** – документ, выдаваемый Банком, подтверждающий факт/событие по Счетам/операциям Клиента.

2.45. **Средства доступа** – набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для Идентификации и Аутентификации Клиента через Удаленные каналы обслуживания. К Средствам доступа к Системе «Сбербанк Онлайн» относятся Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный пароль, Одноразовые пароли, Биометрические персональные данные Клиента. К Средствам доступа к услугам через канал SMS-банка (Мобильного банка) – номер мобильного телефона, в Контактный Центр Банка – Контрольная информация Клиента, Код клиента и/или персональные данные Клиента, содержащиеся в Базе данных Банка, Биометрические персональные данные Клиента, в Устройствах самообслуживания Банка – Карта и ПИН, Биометрические персональные данные Клиента, в Электронных терминалах у партнеров – Карта и ПИН.

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

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

2.48. **Удаленные каналы обслуживания (УКО)** – каналы/устройства Банка, через которые Клиенту могут предоставляться услуги: Устройства самообслуживания Банка, «Сбербанк Онлайн», SMS-банк (Мобильный банк), Контактный Центр Банка, Электронные терминалы у партнеров.

2.49. **Услуга «Кредитный потенциал»** - услуга предоставляется<sup>12</sup> в Системе «Сбербанк онлайн» и представляет собой расчет максимально возможного размера ежемесячного платежа Клиента по всем текущим и потенциальным кредитам и/или кредитным картам Клиента на текущий день с учетом текущих обязательств Клиента, его кредитной истории и дохода. Размер Кредитного потенциала устанавливается с учетом действующих ограничений по продуктам Банка.

2.50. **Услуга Уведомления по карте** - услуга информирования Клиента об операциях и авторизациях по Картам и о ссудной задолженности по кредитным картам посредством SMS-банка (Мобильного банка) или в Мобильном приложении Банка посредством push-уведомлений. Для получения Уведомлений по карте Клиенту необходимо наличие подключения Мобильного устройства к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или сети Интернет. Уведомления по карте направляются Банком в виде SMS-сообщений и/или Push-уведомлений. Условия подключения и предоставления Услуги Уведомления по карте определены в договоре карты ПАО Сбербанк».

2.51. **Устройства самообслуживания Банка (УС)** – банкомат, информационно-платежный терминал – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия работника Банка операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в том числе с использованием платежных Карт, передачи распоряжений Клиента о перечислении денежных средств с Банковского счета Клиента и др.

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

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

2.53. **Электронные терминалы у партнеров** - электронные программно-технические устройства, размещенные у партнеров Банка предназначенные для совершения операций с использованием банковских карт, в том числе для получения услуг в рамках ДБО<sup>13</sup> у партнеров Банка, с которыми заключены договоры о сотрудничестве в целях продажи товаров и/или услуг за счет кредитных средств Банка (перечень партнеров размещен на Официальном сайте Банка).

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

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

2.56. **SMS-банк (Мобильный банк)** – удаленный канал обслуживания Банка, обеспечивающий Клиентам возможность направлять в Банк Запросы и получать от Банка Информационные сообщения в виде SMS-сообщений на Мобильном устройстве в любое время с использованием абонентского номера подвижной радиотелефонной связи, предварительно зарегистрированного<sup>14</sup> в Банке для доступа к SMS-банку (Мобильному банку).

2.57. **SMS - сообщение** – текстовое сообщение, направляемое Банком на номер (-а) мобильного

---

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

<sup>13</sup> При наличии технической возможности.

<sup>14</sup> Для регистрации номера мобильного телефона необходимо подать в Банк заявление.

телефона (-ов) Клиента.

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

2.59. **ЕСИА** - Федеральная государственная информационная система "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме"<sup>15</sup>.

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

2.61. Термин «**Регистр физических лиц ЕСИА**» применяется в соответствии с «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», утвержденным приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.04.2012 N 107.

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

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

2.64. **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.

2.65. **Идентификатор Клиента (ID)** - номер Клиента в Базах данных Банка.

### 3. СЧЕТА И УСЛУГИ

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

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

3.1.2. Особенности выпуска и обслуживания Карт и отражения операций по Счетам Карт определены «Условиями выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк» и размещаются на Официальном сайте Банка.

3.1.3. Правила совершения операций и получения информации по Счетам Карт, Счетам и правила открытия Счетов в Банке через Удаленные каналы обслуживания определены в «Порядке предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания), в Руководстве по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка (Мобильного банка) и «Руководстве по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемых на Официальном сайте Банка, в Памятке по безопасности при использовании Удаленных каналов обслуживания Банка (далее – «Памятка по безопасности») (Приложение 2 к Условиям банковского

<sup>15</sup> Термин применяется в соответствии с Постановлением Правительства от 08.09.2010 №697 «О единой системе межведомственного взаимодействия.



обслуживания).

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

3.1.5. В рамках ДБО Клиент имеет право открывать Счета.

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

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

3.1.6. Открытие Счета<sup>16</sup> через Удаленные каналы обслуживания (Систему «Сбербанк Онлайн», Устройства самообслуживания Банка, Контактный Центр Банка<sup>17</sup>) осуществляется на основании распоряжения Клиента на открытие Счета, оформленного через Удаленный канал обслуживания с применением средств Идентификации и Аутентификации Клиента, определенных ДБО.

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

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

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

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

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

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

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

Особенности открытия Сберегательного счета через Контактный Центр Банка определены в разделе 5 «Предоставление услуг через Контактный Центр Банка» Приложения 1 к «Условиям банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк».

3.1.7. Закрытие Счета<sup>18</sup> через Систему «Сбербанк Онлайн» осуществляется на основании заявления Клиента на закрытие Счета в электронной форме.

<sup>16</sup> За исключением номинальных счетов для зачисления социальных выплат.

<sup>17</sup> При наличии технической возможности.

<sup>18</sup> За исключением номинальных счетов для зачисления социальных выплат.

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

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

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

## 3.2. ВКЛАДЫ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2.3.5. Особенности открытия Счета вклада через Контактный Центр Банка определены в разделе 5 «Предоставление услуг через Контактный Центр Банка» Приложения 1 к Условиям банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк».

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

3.2.3.7. Клиент имеет право получить на бумажном носителе экземпляр договора о вкладе по

действующим вкладам, открытым через Удаленные каналы обслуживания, а также выписку из лицевого счета по вкладу в любом Подразделении Банка в пределах территории действия ДБО.

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

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

3.2.4. Правила совершения операций и получения информации по вкладам в Банке через Удаленные каналы обслуживания определены в «Порядке предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания» (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания), в Руководстве по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка (Мобильного банка) и «Руководстве по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемых на Официальном сайте Банка, в Памятке по безопасности (Приложение 2 к Условиям банковского обслуживания).

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

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

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

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

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

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

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

3.4.3. По номинальному счету для зачисления социальных выплат через Удаленные каналы обслуживания операции открытия, закрытия счета не совершаются.

3.4.4. Порядок открытия и обслуживания номинального счета для зачисления социальных выплат определен «Условиями открытия и совершения операций по номинальному счету для зачисления социальных выплат в ПАО Сбербанк», действующими на дату заключения договора счета. «Условия открытия и совершения операций по номинальному счету для зачисления социальных выплат в ПАО

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

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

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

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

### **3.6. ДЕПОЗИТАРНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

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

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

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

### **3.7. БРОКЕРСКИЕ УСЛУГИ**

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

3.7.2. В рамках ДБО для заключения договора брокерского обслуживания или договора брокерского и депозитарного обслуживания Клиент имеет право подать заявление посредством Системы «Сбербанк Онлайн» или обратиться в Подразделение Банка, осуществляющее брокерское обслуживание. Информация о подразделениях, оказывающих данные услуги, размещена на Официальном сайте Банка.

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

3.7.4. Особенности оформления договора брокерского обслуживания или договора брокерского и депозитарного обслуживания с использованием Системы «Сбербанк Онлайн»:

3.7.4.1. Клиент заполняет заявление для оформления договора брокерского обслуживания/договора брокерского и депозитарного обслуживания в Системе «Сбербанк Онлайн».

3.7.4.2. На основании информации, изложенной в заявлении, Банк отправляет Клиенту Сообщение для подтверждения, содержащий основные условия брокерского обслуживания/брокерского и депозитарного обслуживания, выбранные клиентом и указанные в Заявлении инвестора, декларации о рисках и цифровой код для подтверждения согласия с условиями и отправки заявления на заключение

договора брокерского обслуживания/договора брокерского и депозитарного обслуживания.

3.7.4.3. При получении подтверждения с цифровым кодом Банк осуществляет обработку информации по подтвержденной Клиентом услуге по оформлению договора брокерского обслуживания/договора брокерского и депозитарного обслуживания, не позднее двух рабочих дней, следующих за днем получения подтверждения с цифровым кодом. По результатам обработки информации Банк направляет Клиенту SMS-сообщение/Push-уведомление о заключении договора брокерского обслуживания/договора брокерского и депозитарного обслуживания либо о невозможности заключения договора брокерского обслуживания/договора брокерского и депозитарного обслуживания.

3.7.4.4. Протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента, цифровой код, подтверждающий ознакомление Клиента и согласие Клиента с условиями брокерского обслуживания/брокерского и депозитарного обслуживания, указанными в Заявлении инвестора, подтверждают волеизъявление Клиента заключить договор брокерского обслуживания/договор брокерского и депозитарного обслуживания.

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

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

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

3.8.3. Правила заключения договора страхования посредством SMS-банка (Мобильного банка), прием через Систему «Сбербанк Онлайн» заявлений на страхование в рамках реализуемых Банком со страховыми компаниями программ страхования, на основании которого Банк заключает со страховой компанией в отношении Клиента договор страхования, определены в Порядке предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания) и в Руководстве по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка (Мобильного банка), Руководстве по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемым на Официальном сайте Банка и/или в Подразделении Банка.

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

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

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

3.9.1. В рамках ДБО Клиент имеет право заключить с Банком кредитный(ые) договор(ы), в том числе с использованием Системы «Сбербанк Онлайн»<sup>19</sup> и Электронных терминалов у партнеров<sup>20</sup>, в целях чего Клиент имеет право:

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

3.9.1.2. в случае принятия Банком положительного решения о возможности предоставления кредита инициировать заключение кредитного договора, которое производится путем направления

<sup>19</sup> Кредитные продукты, по которым доступна указанная возможность, определяются условиями кредитования Банка на момент подачи кредитной заявки.

<sup>20</sup> Кредитные продукты, по которым доступна указанная возможность, определяются условиями кредитования Банка на момент подачи кредитной заявки.

Клиентом в Банк предложения о заключении кредитного договора в виде Индивидуальных условий «Потребительского кредита» (далее – ИУК) в соответствии с «Общими условиями предоставления, обслуживания и погашения кредитов для физических лиц по продукту Потребительский кредит», опубликованными на Официальном сайте Банка и размещенными в подразделениях Банка, осуществляющих операции кредитования физических лиц, и последующего акцепта Банком полученных ИУК.

3.9.1.3. после подписания ИУК Клиент имеет возможность сохранить их на собственном устройстве, а в течении срока действия кредитного договора – направить<sup>21</sup> на адрес электронной почты, указываемый Клиентом при инициировании такой операции.

3.9.2. Проведение кредитных операций в Системе «Сбербанк Онлайн» и с использованием Электронных терминалов у партнеров осуществляется с учетом требований Порядка предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания).

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

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

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

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

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

4.5. Операции Переводов денежных средств со Счетов /вкладов Клиента на другие Счета/вклады, открытые на имя Клиента в Банке, а также в погашение кредитов, выданных Банком, предусматривающих дифференцированный способ погашения, через Удаленные каналы обслуживания осуществляются в соответствии с Порядком предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания» (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания), Руководством по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка (Мобильного банка) и «Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемыми на Официальном сайте Банка и Памяткой по безопасности (Приложение 2 к Условиям банковского обслуживания).

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

4.7. Переводы денежных средств осуществляются со Счета Карты Клиента: через Подразделения Банка, Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», SMS-банк (Мобильный банк), Контактный Центр Банка; со Счета вклада, Счета: через Подразделения Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», Контактный Центр Банка, Устройства самообслуживания<sup>22</sup>.

4.8. Операции по ОМС проводятся через Подразделения Банка, а также в Удаленных каналах обслуживания (за исключением Контактного Центра Банка, Электронных терминалов у партнеров, SMS-банка (Мобильного банка)).

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

<sup>22</sup> За исключением номинальных счетов для зачисления социальных выплат.

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

Операция закрытия вклада/Счета<sup>23</sup> Клиента через Удаленные каналы обслуживания (за исключением Контактного Центра Банка, Электронных терминалов у партнеров, SMS-банка (Мобильного банка)) осуществляется на основании распоряжения Клиента на закрытие вклада/Счета, оформленного через Удаленные каналы обслуживания (за исключением Контактного Центра Банка, Электронных терминалов у партнеров, SMS-банка (Мобильного банка)) с применением средств Идентификации и Аутентификации Клиента, определенных ДБО. В распоряжении указывается информация о закрываемом вкладе/Счете, а также о Счете или вкладе Клиента для перечисления остатка денежных средств с закрываемого вклада/Счета (при их наличии). Распоряжение на закрытие вклада/Счета, протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента и совершение операции в системе, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента о закрытии вклада/Счета.

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

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

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

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

4.14. Предоставление услуг, предусмотренных ДБО, осуществляется только в случае успешной Идентификации и Аутентификации Клиента.

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

- при проведении операции через Подразделения Банка - на основании предъявленной Клиентом Карты и/или на основании документа, удостоверяющего личность Клиента, 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 Логина (Идентификатора пользователя); Клиент считается идентифицированным в случае соответствия Логина (Идентификатора пользователя), введенного Клиентом при входе в Систему Сбербанк Онлайн и/или при самостоятельной регистрации Клиентом

---

<sup>23</sup> За исключением номинальных счетов для зачисления социальных выплат.

Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве, 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 его наличии) Клиента (при обращении Клиента в Контактный Центр Банка), на основании номера мобильного телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), и имени и отчества (при его наличии) Клиента (при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка); информация, полученная в результате Идентификации, должна соответствовать информации, содержащейся в Базе данных Банка;
- при проведении операции через SMS-банк (Мобильный банк) с использованием Запросов – на основании номера мобильного телефона, содержащегося в сообщении, полученном Банком.

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

- при проведении операций через Подразделения Банка - на основании ввода правильного ПИН 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, зарегистрированного для доступа к SMS-банку (Мобильному банку) В случае, если для Карты Клиента не зарегистрирован номер телефона для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), 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 ПИН 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, зарегистрированного для доступа к SMS-банку (Мобильному банку). В случае, если для Карты Клиента не зарегистрирован номер телефона для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), 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;

- при проведении операции через SMS-банк (Мобильный банк) и использовании Запросов – на основании номера мобильного телефона, содержащегося в сообщении, полученном Банком.

4.17. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.27. Платежи и переводы, поступающие на имя Клиента из других кредитных организаций, зачисляются Банком на соответствующий Счет/вклад Клиента не позднее следующего рабочего дня после дня зачисления соответствующей суммы денежных средств на счет Банка, если иные сроки зачисления не

предусмотрены договором о зачислении денежных средств на Счета/вклады физических лиц по реестрам от третьих лиц.

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

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

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

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

4.32. Банк имеет право не исполнять поручение Клиента в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов, не предоставления или предоставления Клиентом неполного комплекта документов, необходимых Банку, а также в случае противоречия операции законодательству Российской Федерации, банковским правилам и условиям Договора.

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

## **5. ВЫПИСКИ И СПРАВКИ**

5.1. В рамках ДБО Банк предоставляет Клиенту возможность получать Выписки и/или Справки (виды справок, доступных для заказа, определяются Банком и размещаются на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка).

5.2. Клиент соглашается с тем, что он должен заранее уточнить, принимается ли Выписка и/или Справка, сформированная Банком в электронном виде, тем лицом/органом/организацией, куда он намеревается её предоставить, т.к. Выписки и Справки, оформленные Банком в виде электронного документа, с электронным изображением печати и подписи работника Банка на Справках, не предназначены для предоставления третьим лицам.

5.3. Банк не несет ответственности за отказ любых лиц/органов/организаций в приеме Выписок и/или Справок, оформленных в порядке, предусмотренном пунктом 5.5 Условий банковского обслуживания.

5.4. Выписки/Справки предоставляются<sup>24</sup> Клиенту по Счетам/операциям в любом Территориальном банке.

5.5. Клиент может получить Выписку/Справку при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента:

5.5.1. обратившись в Подразделение Банка, либо оформив обращение в Контактном центре Банка/на Официальном сайте Банка, либо направив письмо в Банк с использованием Системы «Сбербанк Онлайн»/адреса электронной почты Банка, указанного на Официальном сайте Банка. Выписка/Справка выдается/направляется Клиенту по его желанию одним из следующих способов<sup>25</sup>:

<sup>24</sup> При наличии технической возможности.

<sup>25</sup> При наличии технической возможности.

- в виде электронного документа по адресу электронной почты Клиента, указанному Клиентом в заявлении установленной Банком формы (Заявление на банковское обслуживание/Заявление на изменение информации о Клиенте, иное заявление, установленной Банком формы, оформленное Клиентом в рамках ДБО). Выписка/Справка не содержит изображение печати Банка и подписи работника Банка;
- на бумажном носителе при личной явке Клиента в Подразделение Банка. Справка содержит оттиск печати/штампа Банка и подпись работника Банка. Выписка не содержит оттиск печати/штампа Банка и подпись работника Банка;
- на бумажном носителе по почтовому адресу Клиента, указанному Клиентом в заявлении установленной Банком формы (Заявление на банковское обслуживание/Заявление на изменение информации о Клиенте, иное заявление, установленной Банком формы, оформленное Клиентом в рамках ДБО). Справка содержит оттиск печати/штампа Банка и подпись работника Банка. Выписка не содержит оттиск печати/штампа Банка и подпись работника Банка.

5.5.2. воспользовавшись автоматизированной услугой по формированию Выписок/Справок в Системе «Сбербанк Онлайн»<sup>26</sup>. Выписка/Справка оформляется в виде электронного документа. Справка содержит изображение печати Банка и подписи работника Банка<sup>27</sup>. Выписка не содержит изображение печати Банка и подписи работника Банка.

Клиент самостоятельно совершает действия по сохранению/распечатке Выписки/Справки из Системы «Сбербанк Онлайн».

5.5.3. воспользовавшись автоматизированной услугой по формированию Выписок/Справок в Устройствах самообслуживания Банка<sup>28</sup>. Клиент может распечатать Выписку/Справку на бумажном носителе. Выписка/Справка не содержит изображение печати Банка и подписи работника Банка.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

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

6.2. Банк не несет ответственности за сбои в работе электронной почты, сети Интернет, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и Отчетов по Карте/ Выписок/Справок. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и Базы данных Банка, технические сбои в платежных системах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, повлекших за собой невыполнение Банком условий ДБО и/или договоров, заключаемых в рамках ДБО. Банк не несет ответственности за искажение Отчетов по Карте/ Выписок/Справок или несанкционированный доступ к ним третьих лиц при передаче по сети Интернет на адрес электронной почты Клиента, указанный в заявлении установленной Банком формы (Заявление на банковское обслуживание/Заявление об изменении информации о Клиенте, иное заявление, установленной Банком формы, оформленное Клиентом в рамках ДБО).

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

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

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

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

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

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

лицами.

6.6. Банк не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по ДБО в случае, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (далее – обстоятельства непреодолимой силы). К таким обстоятельствам относятся, в частности, пожары, стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, ураган), массовые заболевания (эпидемии), забастовки, военные действия, террористические акты, диверсии, ограничения перевозок, запретительные меры государств, запрет торговых операций, в том числе с отдельными странами, вследствие принятия международных санкций и другие, не зависящие от воли сторон обстоятельства.

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

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

6.9. Ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий или бездействия Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности перед Клиентом за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки или ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

6.10. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые в Подразделениях Банка, через Устройства самообслуживания, Систему «Сбербанк Онлайн», Контактный Центр Банка посредством SMS-банк (Мобильный банк), Электронные терминалы у партнеров, с использованием предусмотренных Условиями банковского обслуживания средств его Идентификации и Аутентификации.

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

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

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

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

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

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

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

8.3. Клиент обязуется уплачивать комиссии и иные платы, установленные Банком за банковское

обслуживание Клиента в соответствии с Тарифами.

8.4. Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право на обработку любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, в том числе, указанной в Заявлении, и/или в иных документах, предоставленных в рамках оказания банковских услуг, 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 персональных данных, а также передачу (предоставление, доступ) персональных данных третьим лицам (в том числе, для обработки по поручению Банка), действующим на основании агентских договоров или иных договоров, заключенных ими с Банком<sup>29</sup>.

Обработка персональных данных осуществляется в целях:

- прогнозирования и мониторинга потребностей Клиента в услугах/сервисах/продуктах, предоставляемых в рамках ДБО,
- разработки новых услуг/сервисов/продуктов Банка, а также предварительной оценки возможности предоставления Клиенту новых продуктов,
- информирования Клиента о новых услугах/сервисах/продуктах,
- обеспечения защиты информации при осуществлении переводов денежных средств, а также защиты имущественных интересов Клиента, предупреждения несанкционированного доступа к Счетам и/или вкладам Клиента, контроля за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности и защищенности информационных систем Банка.

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

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

Клиент соглашается с тем, что 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: 105066, г. Москва, ул. Ольховская, д.4, корп.2, офис 515) в целях осуществления мероприятий по предотвращению мошеннических операций.

Согласие Клиента на обработку персональных данных действует в течение всего срока действия ДБО, а также в течение 5 лет с даты прекращения действия ДБО. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие пять лет при отсутствии сведений о его отзыве. Согласие на обработку персональных данных, согласие на получение от Банка информационных и рекламных сообщений, в т.ч. об услугах «Сетелем Банк» ООО<sup>30</sup>, может быть отозвано Клиентом в любой момент путем передачи Банку подписанного Клиентом письменного заявления, при этом Банк имеет право продолжить обработку персональных данных без согласия Клиента в случаях, установленных федеральным законодательством.

Согласие на получение от Партнеров Банка<sup>31</sup> информационных и рекламных сообщений может быть отозвано Клиентом в любой момент путем подачи письменного заявления об отзыве в Банк.

<sup>29</sup> Перечень организаций – юридических лиц, с которыми Банк состоит в договорных партнерских отношениях, с указанием их наименований и адресов размещен на сайте [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)

<sup>30</sup> «Сетелем Банк» ООО (адрес: Российская Федерация, 125040, г. Москва, ул. Правды, д. 26) входит в группу компаний Сбербанка

<sup>31</sup> ООО «Яндекс.Маркет», адрес: г. Москва, ул. Тимура Фрунзе, д.11, строение 44, этаж 5

Клиент уполномочивает Банк:

8.4.1. использовать персональные данные Клиента в целях направления Клиенту предложений Банка, информационных и рекламных сообщений об услугах Банка, об услугах «Сетелем Банк» ООО, сведений о проводимых операциях по Счетам Клиента путем организации почтовых рассылок, рассылок SMS-сообщений, Push-уведомлений и рассылок по электронной почте в адрес Клиента, а также в целях предоставления Клиенту сведений о проводимых операциях по Счетам; информации, связанной с исполнением ДБО, путем направления SMS-сообщений/Push-уведомлений о совершении операции; Выписок/Справок по Счетам/операциям Клиента;

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

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

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

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

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

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

8.4.8. в целях реализации дополнительных мер по противодействию мошенничеству предоставлять информацию об абонентском номере мобильного телефона Клиента операторам подвижной радиотелефонной связи (далее – операторы связи) и получать от операторов связи в отношении абонентского номера мобильного телефона Клиента информацию о следующих фактах<sup>32</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;

---

<sup>32</sup> При условии технической реализации и наличии соответствующего договора с оператором подвижной радиотелефонной связи.

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

8.4.10. собирать и обрабатывать любые персональные данные (далее – ПДн), размещенные в социальных сетях (Одноклассники, Вконтакте, Facebook, МойМир, Twitter, LiveJournal, YouTube, Instagram, на интернет-порталах Авито, Авто.ру, ЦИАН, Домофонд, SuperJob) в целях определения моих интересов для формирования и направления мне персональных предложений;

8.4.11. и Партнеров Банка обрабатывать ПДн, указанные в Заявлении Клиента и/или иных документах, предоставленных Банку в связи с заключением ДБО, включая любые изменения в отношении них, в целях и способами, указанными далее в настоящем подпункте.

Под обработкой (в автоматизированном виде и без использования средств автоматизации) ПДн понимаются следующие действия, совершаемые с ПДн: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение; уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передача (предоставление, доступ, обмен) между Банком и Партнерами Банка.

Цели обработки персональных данных:

- предоставление Клиенту: индивидуальных предложений и рекламных материалов, включая целевые рекламные, информационные и индивидуальные предложения по продуктам и услугам Банка и/или Партнеров Банка, путем направления соответствующей информации через любой канал взаимодействия;

- проведение аналитических, статистических, маркетинговых исследований и опросов, в том числе по контролю качества услуг Банка и разработке новых продуктов Банка, Партнеров Банка.

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

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

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

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

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДБО, ЗАКРЫТИЕ СЧЕТОВ**

9.1. Настоящий ДБО действует без ограничения срока.

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

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

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

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

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

9.7. Банк закрывает Счета/вклады Клиента в установленном порядке в соответствии с ДБО,

законодательством Российской Федерации и банковскими правилами.

9.7.1. Закрытие Счетов Карт осуществляется в порядке, установленном «Условиями выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Следующие Приложения являются неотъемлемой частью Условий банковского обслуживания:

10.1. Приложение 1 «Порядок предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания»;

10.2. Приложение 2 «Памятка по безопасности при использовании Удаленных каналов обслуживания Банка».

10.3. Приложение 3 «Правила электронного взаимодействия».



**Порядок предоставления ПАО Сбербанк услуг  
через Удаленные каналы обслуживания**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

1.2. Клиенту предоставляется возможность проведения операций и/или получения информации по Счетам/вкладам и другим продуктам через Удаленные каналы обслуживания.

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

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

1.3.2. через SMS-банк (Мобильный банк) – регистрация номера мобильного телефона для Карты в порядке, определенном в разделе 2 настоящего Порядка. Услуги предоставляются при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента;

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

1.3.4. в Контактном Центре Банка – обращение Клиента по телефонам Контактного Центра Банка либо обращение Контактного Центра Банка на номер телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку) или указанный Клиентом в Заявлении на банковское обслуживание, при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, определенном в разделе 5 настоящего Порядка;

1.3.5. на Электронном терминале у партнеров – наличие у Клиента основной действующей дебетовой персонализированной Карты. Услуги предоставляются при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, определенном в разделе 6 настоящего Порядка.

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

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

1.6. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе сохранять реквизиты перевода, осуществленного Клиентом на Устройстве самообслуживания Банка, через SMS-банк (Мобильный банк), Систему «Сбербанк Онлайн» в

качестве шаблона для проведения в последующем Клиентом операций через Устройства самообслуживания Банка, SMS-банк (Мобильный банк), Систему «Сбербанк Онлайн».

1.7. Включение Клиенту возможности получения Push-уведомлений возможно:

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

В случае невозможности направления Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам (у Клиента отсутствует сеть «Интернет» и т.п.), Банк направляет SMS-сообщение на номер телефона Клиента, который зарегистрирован Клиентом для доступа к SMS-банку (Мобильному банку).

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

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

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

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

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

## **2. SMS-БАНК (МОБИЛЬНЫЙ БАНК)**

2.1. Через канал SMS-банк (Мобильный банк) на Мобильном устройстве Клиенту предоставляется возможность:

- получения от Банка Информационных сообщений;
- отправки в Банк Запросов в том числе в целях заключения договоров, предоставления Банку распоряжений на совершение операций по счетам;

2.2. Условия доступа к SMS-банку (Мобильному банку) определены в Договоре Карты ПАО Сбербанк.

2.3. Банк предоставляет Клиенту доступ к SMS-банку (Мобильному банку) при наличии технической возможности, а также соответствующего соглашения между Банком и оператором сотовой связи.

2.4. Для пользования SMS-банком (Мобильным банком) с Мобильного устройства Клиенту необходимо наличие подключения Мобильного устройства к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи.

2.5. Регистрация номера мобильного телефона для доступа к SMS-банку (Мобильному банку) осуществляется по Картам на основании заявления Клиента.

2.6. Банк публикует на Официальном сайте Банка актуальный перечень операций и запросов, доступных Клиенту с Мобильного устройства. Банк имеет право в любой момент по собственному усмотрению изменить

перечень этих операций/запросов.

2.7. Если для доступа к SMS-банку (Мобильному банку) Клиент зарегистрировал один номер мобильного телефона для одной или нескольких своих Карт, то при оформлении/получении Клиентом еще одной Карты, доступ к SMS-банку (Мобильному банку) по новой Карте будет автоматически (без оформления заявления клиентом) предоставлен по зарегистрированному ранее номеру мобильного телефона. В иных случаях необходимо оформить заявление клиента на доступ к SMS-банку.

2.8. Клиент обязан информировать Банк о прекращении использования номера мобильного телефона, зарегистрированного для Карты для доступа к SMS-банку (Мобильному банку). Банк не несет ответственности за ущерб, возникший в результате несвоевременного уведомления Банка о прекращении использования номера мобильного телефона.

2.9. Клиент соглашается на передачу Запросов и получение Информационных сообщений по каналам передачи сообщений, осознавая, что такие каналы передачи информации не являются безопасными, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования таких каналов передачи информации.

2.10. Совершение операций через SMS-банк (Мобильный банк), в том числе, списание/Перевод денежных средств со Счетов Клиента в Банке на Счета физических и юридических лиц осуществляется на основании полученного Банком Распоряжения в виде SMS-сообщения или USSD-команды (далее – Сообщение), направленных с использованием Мобильного устройства с номера телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-банку (Мобильному банку).

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

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

2.13. Исполнение распоряжений/поручений Клиента, переданных через SMS-банк (Мобильный банк), осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем получения такого распоряжения/поручения.

2.14. При проведении операций в SMS-банке (Мобильном банке) используется московское время.

2.15. Клиент обязан исключить возможность использования третьими лицами номера мобильного телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-банку (Мобильному банку).

2.16. Банк не несет ответственности:

- в случае указания в Сообщении неверного реквизита платежа и/или суммы платежа, а также по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и организациями-получателями платежа;
- по претензиям лиц - владельцев номеров мобильных телефонов, зарегистрированных Клиентом для доступа к SMS-банку (Мобильному банку);
- за доставку SMS-сообщения на Мобильное устройство Клиента, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (SMS-сообщение не отправлено оператором мобильной связи, отсутствует подключение к мобильной связи, Мобильное устройство Клиента недоступно длительное время и т.п.);
- за ущерб и факт разглашения банковской тайны, возникшие вследствие допуска Клиентом третьих лиц к использованию мобильного телефона, номер которого зарегистрирован Клиентом для доступа к SMS-банку (Мобильному банку);
- за последствия исполнения распоряжения, переданного в Банк с использованием номера мобильного телефона Клиента, зарегистрированного Клиентом для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), в том числе, в случае использования мобильного телефона Клиента неуполномоченным лицом;

- за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом Мобильного устройства уполномоченным лицам;
- в случае невозможности предоставления услуг через SMS-банк (Мобильный банк) по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине не предоставления Банку сторонними организациями необходимых сервисов.

#### 2.17. Банк имеет право:

- осуществлять контроль смены SIM-карты по номеру телефона, зарегистрированному Клиентом для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), и, в случае выявления таких фактов, приостанавливать предоставление услуг через SMS-банк (Мобильный банк) до подтверждения Клиентом смены SIM-карты;
- проверять факт владения Клиентом номером телефона, зарегистрированным для доступа к SMS-банку (Мобильному банку). В случае выявления принадлежности номера телефона третьему лицу или иного отчуждения номера телефона Банк имеет право отказать Клиенту в регистрации номера телефона для доступа к SMS-банку (Мобильному банку)/прекратить доступ к SMS-банку (Мобильному банку) для этого номера телефона;
- вводить в SMS-банке (Мобильном банке) ограничения на совершение операций и другие меры и политики безопасности, направленные на сокращение возможных потерь Клиента от неправомерных действий третьих лиц;
- прекратить доступ к SMS-банку (Мобильному банку) в случае нарушения Клиентом своих обязательств по настоящему ДБО;
- приостановить или прекратить доступ к SMS-банку (Мобильному банку) 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).

#### 2.18. Особенности оформления договора страхования с использованием SMS-банка (Мобильного банка).

2.18.1. Свое согласие воспользоваться SMS-банком (Мобильным банком) в целях оформления договора страхования Клиент подтверждает направлением в Банк Сообщения с указанием команды.

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

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

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

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

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

2.18.6. Протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента, цифровой код, подтверждающий ознакомление Клиента со страховым продуктом, и согласие Клиента с условиями

страхования подтверждают волеизъявление Клиента заключить договор страхования и согласие с его условиями.

2.18.7. Аутентификация Клиента при оформлении договора страхования через SMS-банк (Мобильный банк) осуществляется с использованием Сообщения для подтверждения.

2.18.8. Положения раздела 2 «SMS-банк (Мобильный банк)» регулируют порядок обмена электронными сообщениями между Банком и Клиентом при оформлении договора страхования с учетом особенностей, установленных настоящим пунктом.

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

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

3.2. Система «Сбербанк Онлайн» обеспечивает:

- возможность совершения Клиентом операций по Счетам Карт, вкладам и иным Счетам, открытым в Банке, а также оказания Клиенту иных финансовых услуг (далее – услуги);
- доступ к информации о своих Счетах, вкладах и других приобретенных банковских продуктах и услугах, а также к информации<sup>33</sup> о расходном лимите<sup>34</sup> по Бизнес-картам Клиента<sup>35</sup>;
- 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<sup>36</sup> Клиента (далее – действия);
- доступ к сохраненным копиям Электронных документов;
- возможность обмена с использованием Мобильного приложения Банка текстовыми сообщениями, аудио, фото- и видео – информацией, графическими изображениями, и иной информацией в режиме реального времени между Клиентами, Клиентом и Банком, Клиентом и юридическими лицами, заключившими с Банком соответствующий договор (далее – Диалоги<sup>37</sup>).
- возможность заполнения и передачи в Инфраструктуру взаимодействия Проекта запроса и/или запроса о внесении в Регистр физических лиц ЕСИА сведений о Клиенте, получения из Инфраструктуры взаимодействия сведений об обработке Проекта запроса и/или запроса о внесении в Регистр физических лиц ЕСИА сведений о Клиенте, о ходе исполнения запроса на предоставление Государственной услуги<sup>38</sup>, результатов оказания Государственной услуги<sup>41</sup> (далее – Обмен информацией с Инфраструктурой взаимодействия)<sup>39</sup>.

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

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

3.4. Банк публикует актуальный перечень услуг, предоставляемых Клиенту через Систему «Сбербанк Онлайн», на Официальном сайте Банка<sup>40</sup>. Банк имеет право в одностороннем порядке изменять перечень

<sup>33</sup> При наличии технической возможности Банка.

<sup>34</sup> Лимит расходования денежных средств по Бизнес-карте, устанавливаемый клиентом - юридическим лицом, в пределах которого держателю Бизнес-карты разрешается проведение операций.

<sup>35</sup> В случае если Клиент является держателем Бизнес-карты, выпущенной к счету юридического лица (корпоративного клиента Банка).

<sup>36</sup> Применение простой электронной подписи определено пунктом 3.9. настоящего Раздела.

<sup>37</sup> Сервис предоставляется при наличии технической возможности.

<sup>38</sup> В случае самостоятельного направления Клиентом в порядке, предусмотренном действующим законодательством, запроса на предоставление Государственной услуги, созданного на Портале государственных услуг на основе Проекта запроса, в орган (организацию) предоставляющий Государственную услугу.

<sup>39</sup> Сервис предоставляется при наличии технической возможности.

<sup>40</sup> В пределах территории обслуживания отдельных территориальных банков перечень операций, возможных к

услуг, оказываемых Клиенту через Систему «Сбербанк Онлайн».

3.5. Предоставление Клиенту услуг «Сбербанк Онлайн» осуществляется в соответствии с ДБО, а также в соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн» и Пользовательским соглашением об использовании мобильного Приложения ПАО Сбербанк (при использовании Мобильного приложения Банка), размещаемым на Официальном сайте Банка.

3.6. Подключение Клиента к услуге «Сбербанк Онлайн» осуществляется при условии наличия у Клиента действующей Карты, для которой Клиент зарегистрировал в Банке номер мобильного телефона для доступа к SMS-банку (Мобильному банку).

3.7. Доступ Клиента к услугам Системы «Сбербанк Онлайн» осуществляется при условии его успешной Идентификации на основании Логина (Идентификатора пользователя) и Аутентификации на основании 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. Логин (Идентификатор пользователя) и Постоянный пароль Клиент может получить одним из следующих способов:

- получить через устройство самообслуживания с использованием своей основной Карты<sup>41</sup>. Операция получения Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного пароля подтверждается ПИН-кодом;
- самостоятельно определить через удаленную регистрацию на сайте Банка на странице входа в «Сбербанк Онлайн» с использованием своей основной Карты<sup>42</sup>. Операция создания Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного пароля подтверждается Одноразовым паролем, который направляется на номер телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку).
- самостоятельно определить номер своего мобильного телефона в качестве дополнительного Логина (Идентификатора пользователя) через удаленную регистрацию на Официальном сайте Банка на странице входа в Систему «Сбербанк Онлайн» с использованием своей Основной Карты<sup>43</sup>, либо в настройках личного кабинета в Системе «Сбербанк Онлайн». Подключение (отключение) номера своего мобильного телефона в качестве Логина (Идентификатора пользователя) подтверждается Одноразовым паролем, который направляется на номер телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку).

Доступ Клиента к некоторым услугам Мобильного приложения Банка<sup>44</sup> осуществляется при условии его успешной Идентификации без Аутентификации. Такие услуги предоставляются в Мобильном приложении Банка без ввода клиентом Постоянного пароля при условии успешной регистрации Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве.

3.8. Операции в Системе «Сбербанк Онлайн» Клиент подтверждает Одноразовым паролем, который вводится при совершении операции в Системе «Сбербанк Онлайн», либо путем нажатия при совершении операции кнопки «Подтверждаю»<sup>45</sup>, либо ввода команды подтверждения<sup>46</sup> при совершении операции в интерфейсе Системы «Сбербанк Онлайн». Одноразовые пароли Клиент может получить:

- в SMS -сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку) (при выборе данного способа получения

---

совершению через Систему «Сбербанк Онлайн», может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых услугах можно получить в филиале Банка по месту заключения Договора.

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

<sup>42</sup> При наличии технической возможности.

<sup>43</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>44</sup> Информационные услуги.

<sup>45</sup> Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.

<sup>46</sup> Текст, который Клиент самостоятельно вводит на Устройстве в виде команд. Команды подтверждения определяются Банком и доводятся до сведения клиентов на Официальном сайте Банка. Банк вправе изменять состав команд.

Одноразового пароля в Системе «Сбербанк Онлайн»);

- в Push-уведомлении<sup>47</sup> (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в Системе «Сбербанк Онлайн»).

3.9. Аналогом собственноручной подписи Клиента, используемым для целей подписания Электронных документов в Системе «Сбербанк Онлайн», является Одноразовый пароль/ нажатие кнопки «Подтверждаю»<sup>48</sup>.

При предоставлении согласий на обработку персональных данных в Системе «Сбербанк Онлайн» используется простая электронная подпись Клиента<sup>49</sup>, которая формируется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания).

При подаче заявлений-анкет на предоставление услуги «Кредитный потенциал», получение потребительского кредита и/или при заключении кредитных договоров, а также при направлении в Банк иных Электронных документов в рамках исполнения кредитных договоров в Системе «Сбербанк Онлайн» используется простая электронная подпись Клиента<sup>50</sup>, которая формируется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания).

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

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

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

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

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

<sup>48</sup> Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.

<sup>49</sup> При доступе Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн» простая электронная подпись Клиента используется при наличии у Банка технической возможности.

<sup>50</sup> При доступе Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн» простая электронная подпись Клиента используется при наличии у Банка технической возможности.

По факту заключения договора в электронной форме Банк направляет Клиенту на все номера мобильных телефонов, зарегистрированных для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), SMS-сообщение и/или Push-уведомление на Мобильное устройство Клиента с установленным Мобильным приложением Банка о заключении договора, которое является подтверждением заключения такого договора.

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

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

- максимальную сумму одной операции платежа или Перевода денежных средств на Счета третьих лиц или максимальную сумму операций платежей и переводов на Счета третьих лиц в сутки, определяемую лимитами, публикуемыми на сайте Банка;
- перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены платежи, а также максимальную сумму таких операций в сутки, установленную на отдельных получателей (при наличии), публикуемых на сайте Банка;
- при использовании Мобильного приложения Банка перечень устройств, с которых может осуществляться доступ Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн», на основе идентификаторов указанных устройств. Идентификаторы таких устройств определяются и сохраняются Банком по факту успешного выполнения Клиентом определенной Банком и опубликованной на Официальном сайте Банка процедуры регистрации Мобильного приложения Банка на устройствах, используемых Клиентом. При смене Клиентом используемого устройства, зарегистрированного при установке Мобильного приложения Банка, необходимо осуществить регистрацию Мобильного приложения Банка на новом устройстве;
- при использовании Системы «Сбербанк Онлайн» через сайт Банка, перечень устройств, с которых может осуществляться доступ Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн», на основе успешной Идентификации/Аутентификации Клиента с устройства;
- ограничение на использование на одном Мобильном устройстве нескольких версий Мобильных приложений Банка, зарегистрированных на один абонентский номер мобильного телефона.

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

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

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

3.15. Для отправки Клиенту Одноразовых паролей и подтверждений об операциях в Системе «Сбербанк Онлайн» используется номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный в Банке для доступа к SMS-банку (Мобильному банку). Отправка Банком Клиенту сообщений, содержащих Одноразовые пароли, осуществляется посредством SMS-сообщений.

3.16. Услуги «Сбербанк Онлайн» по депозитарному обслуживанию физических лиц предоставляются<sup>51</sup> при условии наличия в анкете депонента положений о взаимодействии Клиента и Депозитария через «Сбербанк Онлайн», и при условии заключения между Клиентом и Банком дополнительного соглашения к договору о вкладе для списания платы за депозитарное обслуживание.

---

<sup>51</sup> При наличии технической возможности



### 3.17. Банк обязуется:

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

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

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

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

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

### 3.18. Банк имеет право:

3.18.1. В одностороннем порядке прекратить предоставление услуги «Сбербанк Онлайн» в случае нарушения Клиентом своих обязательств в рамках настоящего Порядка.

3.18.2. Приостановить или ограничить предоставление услуг «Сбербанк Онлайн» при выявлении фактов и/или признаков нарушения информационной безопасности, а также в случае трехкратного некорректного ввода Постоянного пароля, выявления Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок, а также при непредоставлении Клиентом дополнительной информации (документов) Банку, в том числе поясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций (сделок).

3.18.3. Устанавливать лимиты на совершение операций в Системе «Сбербанк Онлайн», а также реализовывать в Системе «Сбербанк Онлайн» другие механизмы, снижающие риски Банка и Клиента.

3.18.4. Осуществлять контроль смены SIM-карты по номеру телефона, зарегистрированному Клиентом для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), и, в случае выявления такого факта, приостанавливать или ограничивать предоставление услуг в «Сбербанк Онлайн» до подтверждения Клиентом смены SIM-карты.

3.18.5. Блокировать доступ Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн» на основании устного обращения Клиента в Контактный Центр Банка.

3.18.6. Использовать стороннее программное обеспечение для сканирования, распознавания QR - кодов в целях предоставления отдельных сервисов посредством Мобильного приложения Банка.

3.18.7. Приостанавливать направление Клиенту информации в рамках использования Системы «Сбербанк Онлайн», и приостанавливать осуществление операций в Системе «Сбербанк Онлайн» на основании Одноразовых паролей (Одноразовых кодов), в случае если Банку стало известно о признаках, указывающих на:

- компрометацию номера мобильного телефона, указанного в договоре Банка с Клиентом/изменение информации об Абоненте номера мобильного телефона, указанного в договоре Банка с Клиентом;
- замену SIM-карты, прекращение обслуживания, факт расторжения договора с оператором связи в отношении номера телефона, указанного в договоре Банка с Клиентом или смену номера телефона, указанного в договоре Банка с Клиентом;
- изменение идентификатора устройства, определенного и сохраненного Банком при успешном выполнении процедуры самостоятельной регистрации Клиентом Мобильного

приложения Банка на Мобильном устройстве.

3.19. Банк не несет ответственность:

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

3.19.2. за последствия Компрометации Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного и/или Одноразовых паролей Клиента, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц;

3.19.3. в случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом средств получателям через Систему «Сбербанк Онлайн» Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

3.20. Клиент обязуется:

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

3.20.2. При Компрометации или подозрении на Компрометацию Постоянного пароля - незамедлительно произвести смену Постоянного пароля в Системе «Сбербанк Онлайн».

При невозможности незамедлительно выполнить указанные выше действия, а также в случае Компрометации или подозрении на Компрометацию Логина (Идентификатора пользователя), незамедлительно обратиться в Контактный Центр Банка или любое Подразделение Банка.

3.20.3. Перед вводом в Системе «Сбербанк Онлайн» Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении посредством SMS-банка (Мобильный банк) и/или в Push-уведомлении, в обязательном порядке сверить реквизиты совершаемой операции с реквизитами, указанными в SMS-сообщении или в Push-уведомлении, содержащем Одноразовый пароль. Вводить пароль в Систему «Сбербанк Онлайн» только при условии совпадения реквизитов совершаемой операции с реквизитами в SMS-сообщении или Push-уведомлении, содержащем Одноразовый пароль, и согласии с проводимой операцией.

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

3.21. Клиент имеет право:

3.21.1. В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением услуг «Сбербанк Онлайн», оформить соответствующее заявление в Подразделении Банка, через Официальный сайт Банка, Контактный Центр Банка или Систему «Сбербанк Онлайн»<sup>52</sup>.

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

3.22. Особенности предоставления сервисов в Мобильном приложении Банка:

3.22.1. Клиент для доступа к Мобильному приложению Банка может установить на своем Мобильном устройстве<sup>53</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).

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

- обеспечение безопасности данных, хранящихся на собственных Мобильных устройствах, а также личной конфиденциальной информации обеспечивается непосредственно Клиентом;
- информация, размещенная Клиентом в рамках сервиса Диалоги, используется в целях

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

<sup>53</sup> При наличии технической возможности.

предоставления сервиса Диалоги и хранится на ресурсах Банка;

- информация, передаваемая Клиентом в рамках сервиса Диалоги, должна соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации.

3.22.3. Банк не контролирует информацию, размещаемую, передаваемую, используемую в сервисе Диалоги;

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

3.23. Особенности Обмена информацией с Инфраструктурой взаимодействия:

3.23.1. Клиенту в Системе «Сбербанк Онлайн» представляется возможность сформировать Проекты запросов, перечень которых указан в Руководстве по использованию «Сбербанк Онлайн», размещенном на Официальном сайте Банка, а также запросы о внесении в Регистр физических лиц ЕСИА сведений о Клиенте.

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

3.23.3. для определения возможности передачи Проекта запроса в Инфраструктуру взаимодействия Банк направляет в ЕСИА запрос о внесении в Регистр физических лиц ЕСИА сведений о Клиенте.

В случае получения от ЕСИА информации об отсутствии возможности внести в Регистр физических лиц ЕСИА сведений о Клиенте Банк информирует Клиента о данном факте в Системе «Сбербанк Онлайн», передача Проекта запроса в Инфраструктуру взаимодействия не осуществляется.

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

При выборе<sup>54</sup> Клиентом в системе «Сбербанк Онлайн» дополнительного способа получения информации на адрес электронной почты Банк при получении из Инфраструктуры взаимодействия сведений, перечисленных в предыдущем абзаце, направляет Клиенту данные сведения одновременно в Системе «Сбербанк Онлайн» и на адрес электронной почты Клиента либо только на указанный Клиентом адрес электронной почты<sup>55</sup>. Банк не несет ответственность за искажение информации или несанкционированный доступ к ней при передаче информации по сети Интернет на указанный Клиентом адрес электронной почты.

3.23.5. для совершения иных, не предусмотренных ДБО действий, связанных с получением в электронном виде Государственной услуги (доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, копирования документов и пр.), Клиент самостоятельно использует предусмотренные действующим законодательством функции Портала государственных услуг.

Направление запроса на предоставление Государственной услуги, созданного на Портале государственных услуг на основе Проекта запроса, созданного в Системе «Сбербанк Онлайн», в орган (организацию) предоставляющий Государственную услугу осуществляется Клиентом самостоятельно в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

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

- за невозможность передачи Проекта запроса в Инфраструктуру взаимодействия, в случае если Клиент предварительно отказался от получения Проектов запросов на Портале государственных услуг;
- за результаты обработки в Инфраструктуре взаимодействия запроса о внесении в Регистр физических лиц ЕСИА сведений о Клиенте;

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

<sup>55</sup>В зависимости от технической реализации.

- за обработку Проекта запроса в Инфраструктуре взаимодействия, в том числе за создание запроса на предоставление Государственной услуги на Портале государственных услуг на основе Проекта запроса;
- за обработку запроса на предоставление Государственной услуги на Портале государственных услуг и взаимодействие Портала государственных услуг с органами (организациями), предоставляющими Государственную услугу;
- за непредоставление Инфраструктурой взаимодействия Банку информации:
  - ✓ об обработке Проекта запроса, в том числе о выявленных ошибках при формировании запроса на предоставление Государственной услуги, сведений о ходе исполнения запроса на предоставление Государственной услуги, результатов оказания Государственной услуги;
  - ✓ об обработке запроса о внесении в Регистр физических лиц ЕСИА сведений о Клиенте.

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

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

4.2. На устройствах самообслуживания проводятся следующие операции<sup>56</sup>:

- внесение денежных средств на Счет Карты, получение наличных денежных средств со Счета Карты, - операция проводится в рублях, независимо от валюты Счета Карты;
- перевод денежных средств со Счета Карты на Счет Карты<sup>57</sup> или на вклад/Счет Клиента; перевод с вклада/Счета Клиента на другой вклад/Счет Клиента или на Счет Карты Клиента, в том числе, с конверсией;
- оплата услуг операторов сотовой связи;
- получение информации о текущем Расходном лимите по Карте, о последних 10-ти операциях по Карте, получение выписки по вкладу/Счету, ОМС;
- получение информации о текущей задолженности по кредиту, погашение кредитов, выданных Банком, предусматривающих дифференцированный способ погашения;
- проведение платежей в адрес организаций;
- получение Логина (Идентификатора пользователя), пароля для доступа в Систему «Сбербанк Онлайн»;
- открытие вкладов Клиенту путем безналичного перевода со Счета, вклада Клиента; закрытие вкладов;
- открытие/закрытие Счетов;
- иные операции.

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

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

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

<sup>56</sup> В отдельных регионах обслуживания Банка перечень операций, осуществляемых через устройства самообслуживания, может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых услугах можно получить в филиале Банка по месту заключения Договора банковского обслуживания.

<sup>57</sup> В том числе на карту Банка другого клиента или карту другого Банка.

## 5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР БАНКА

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

5.2. Банк оставляет за собой право в любое время по собственному усмотрению изменять набор услуг, предоставляемых Клиенту через Контактный Центр Банка.

5.3. Перечень предоставляемых услуг (операций), а также номера телефонов, по которым предоставляются услуги (операции), размещаются на Официальном сайте Банка. Для проведения указанных услуг (операций) Идентификация и Аутентификация Клиента в Контактном Центре Банка осуществляется в порядке, определенном ДБО.

5.4. Клиент соглашается на передачу информации по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи), осознавая, что линии телефонной связи не являются безопасным каналом передачи информации, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такого канала.

5.5. При наличии технической возможности Банк предоставляет Клиенту-Держателю основной Карты услугу по досрочному перевыпуску Карт (основной и дополнительной) при обращении Клиента к оператору Контактного Центра Банка.

5.6. Для получения услуги (совершения операции) Клиент в режиме телефонной коммуникации с оператором Контактного Центра Банка сообщает оператору Контактного Центра Банка вид и параметры услуги, которую он желает получить, или вид и параметры операции, которую он желает совершить (в т.ч. открытие Сберегательного счета/вклада).

На основании этой информации Банк формирует SMS-сообщение с указанием вида и параметров услуги/операции, Кода подтверждения Клиентом услуги/операции и рекомендаций Банка для Клиента, необходимых для последующей обработки Банком информации по услуге. SMS-сообщение формируется Банком и направляется на мобильный телефон Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку)<sup>58</sup>.

5.7. В случае согласия Клиента на получение услуги/совершение операции, вид и параметры которой указаны в полученном от Банка SMS-сообщении, Клиент в течение 24 часов с момента отправки Банком SMS-сообщения подтверждает вид и параметры услуги/операции путем направления в Банк ответного SMS-сообщения с Кодом подтверждения. Перед отправкой SMS-сообщения с Кодом подтверждения Клиент должен внимательно проверить информацию по услуге/операции в SMS-сообщении Банка, а также выполнить все рекомендации, указанные в SMS -сообщении Банка. Клиент не должен направлять в Банк SMS-сообщение с Кодом подтверждения, если Клиент не согласен с информацией, указанной в SMS-сообщении Банка, либо смысл информации в SMS-сообщении не ясен Клиенту.

В случае отсутствия информации от Клиента в течение 24-часов с момента отправки Банком SMS-сообщения, заявленная Клиентом услуга (операция) не совершается.

5.8. Клиент соглашается с тем, что его обращение в Контактный Центр Банка является распоряжением Клиента на получение услуги/совершение операции, а Код подтверждения, указанный в SMS-сообщении, отправленным с номера мобильного телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), в Банк, является Аналогом собственноручной подписи Клиента.

5.9. При получении SMS-сообщения Клиента с Кодом подтверждения Банк осуществляет обработку информации по подтвержденной Клиентом услуге/операции, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента SMS-сообщения с Кодом подтверждения. По результатам обработки информации Банк направляет Клиенту SMS-сообщение о предоставлении услуги, выполнения операции с указанием ее вида и параметров либо о невозможности предоставления услуги (выполнения операции) с рекомендациями для Клиента.

5.10. Особенности открытия Сберегательного счета/вклада через Контактный Центр Банка.

5.10.1. Клиент имеет право открывать Сберегательный счет/вклад через Контактный Центр Банка только на свое имя. Виды вкладов, открытие которых возможно через Контактный Центр Банка, приведены на

---

<sup>58</sup> Форматы SMS-сообщений приведены в Руководстве по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка (Мобильного банка).

Официальном сайте Банка в разделе о Контактном Центре Банка.

5.10.2. Для открытия Сберегательного счета/вклада через Контактный Центр Банка Банк направляет Клиенту на мобильный телефон Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), SMS-сообщение с параметрами, которые были выбраны Клиентом в процессе диалога с оператором Контактного Центра Банка:

- для Сберегательного счета (при открытии с нулевой суммой первоначального взноса без внесения средств): валюта Счета;
- для вклада: вид вклада, сумма вклада, валюта вклада, срок вклада, процентная ставка по вкладу и иные условия размещения вклада, данные о Счете/Карте, с которого будет осуществляться списание денежных средств для открытия вклада;

а также с Кодом для подтверждения Клиентом открытия Сберегательного счета/вклада.

В SMS-сообщении Банка указывается название раздела на Официальном сайте Банка, в котором размещен полный текст «Условий открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк» и типовой формы договора «Сберегательного счета» либо название раздела на Официальном сайте Банка, в котором размещен полный текст «Условий размещения вкладов в ПАО Сбербанк» и типовой формы договора о вкладе.

5.10.3. Для открытия Сберегательного счета Клиент должен ознакомиться с «Условиями открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк» и типовой формой договором «Сберегательного счета» и после этого подтвердить открытие Сберегательного счета в соответствии с параметрами, полученными в SMS-сообщении от Банка, посредством отправки в Банк SMS-сообщения с Кодом подтверждения в срок, указанный в п. 5.7 настоящего раздела. На основании полученного от Клиента SMS-сообщения с Кодом подтверждения Банк осуществляет открытие Сберегательного счета Клиенту на подтвержденных Клиентом условиях.

Для открытия вклада Клиент должен ознакомиться с «Условиями размещения вкладов в ПАО Сбербанк» и типовой формой договора о вкладе и после этого подтвердить открытие вклада в соответствии с параметрами, полученными в SMS-сообщении от Банка, посредством отправки в Банк SMS-сообщения с Кодом подтверждения в срок, указанный в п.5.7. настоящего раздела. На основании полученного от Клиента SMS-сообщения с Кодом подтверждения Банк не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента SMS-сообщения с Кодом подтверждения, осуществляет открытие вклада Клиенту на подтвержденных Клиентом условиях.

Код подтверждения, указанный в SMS-сообщении, направленном с номера мобильного телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), является Аналогом собственноручной подписи Клиента.

5.10.4. Телефонное обращение Клиента в Контактный Центр Банка, SMS-сообщение от Банка с параметрами открываемого Сберегательного счета/вклада и SMS-сообщение Клиента с Кодом подтверждения считаются распоряжением Клиента на открытие Сберегательного счета/вклада.

5.10.5. Банк направляет Клиенту SMS-сообщение с информацией об успешном открытии Сберегательного счета/вклада, с указанием номера открытого счета и иными согласованными условиями, либо информацию об отказе в открытии Сберегательного счета/вклада.

Перечень согласованных условий по открытому через Контактный Центр Банка Сберегательному счету/вкладу определяется совокупностью:

параметров, указанных в SMS-сообщении Банка, направленном Клиенту для подтверждения открытия Сберегательного счета/вклада, SMS-сообщении с Кодом подтверждения, направленном Клиентом Банку, и в SMS-сообщении Банка о подтверждении открытия Сберегательного счета/вклада;

условий, изложенных в «Условиях открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк» и типовой форме договора «Сберегательного счета»<sup>59</sup>, или в «Условиях размещения вкладов и в

---

<sup>59</sup> «Условия открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк» и типовая форма Договора «Сберегательного счета» размещены на Официальном сайте Банка в разделе, указанном в SMS-сообщении Банка, которое направляется Клиенту для подтверждения открытия Сберегательного счета.

типовой форме договора о вкладе<sup>60</sup>.

5.10.6. SMS-сообщение от Банка с параметрами открываемого Сберегательного счета/вклада и ответное SMS-сообщение с Кодом подтверждения, направленное Клиентом с номера мобильного телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), в совокупности с SMS-уведомлением Банка об открытии Сберегательного счета/вклада и текстом договора<sup>61</sup> и условий<sup>62</sup>, размещенных на Официальном сайте Банка в разделе, указанном в SMS-сообщении Банка, являются документами, подтверждающими заключение Договора банковского счета «Сберегательный счет» или Договора банковского вклада.

## **6. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ ЭЛЕКТРОННЫЕ ТЕРМИНАЛЫ У ПАРТНЕРОВ**

6.1. Банк при наличии технической возможности предоставляет Клиенту возможность получения услуг через Электронные терминалы у партнеров, с которыми у Банка заключено соответствующее соглашение, а также при предъявлении Клиентом основной действующей дебетовой персонализированной Карты, для которой клиентом зарегистрирован абонентский номер подвижной радиотелефонной связи для доступа к SMS-банку (Мобильному банку). Получение услуг через Электронные терминалы у партнеров<sup>63</sup> возможно в часы работы партнеров.

6.2. Банк публикует актуальный перечень партнеров и услуг, доступных Клиенту через Электронные терминалы у партнеров на Официальном сайте Банка. Банк имеет право в любой момент по собственному усмотрению изменить перечень услуг, предоставляемых Клиенту посредством Электронных терминалов у партнеров.

6.3. Предоставление Клиенту услуг через Электронные терминалы у партнеров осуществляется в соответствии с ДБО и условиями по продукту/услуге, размещаемыми на Официальном сайте Банка.

6.4. Идентификация Клиента при предоставлении услуг через Электронные терминалы у партнеров происходит на основании считывания на Электронном терминале у партнеров основной дебетовой действующей персонализированной Карты.

6.5. Аутентификация Клиента при предоставлении услуг через Электронные терминалы у партнеров осуществляется на основании ввода правильного ПИН.

6.6. Аналогом собственноручной подписи Клиента, используемым для целей подписания Электронных документов, в том числе Заявлений - анкет на получение кредита и/или заключения кредитных договоров, посредством Электронных терминалов у партнеров, является ПИН.

Электронные документы, в том числе Заявление-анкета на получение кредита, кредитные договоры, а также иные документы, подписанные с использованием Аналога собственноручной подписи, признаются Банком и Клиентом равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, и могут служить доказательством в суде.

Простая электронная подпись Клиента, которая используется для целей подписания Электронных документов, в том числе Заявлений - анкет на получение кредита, и/или заключения кредитных договоров формируется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания).

6.7. Ознакомление Клиента с Электронными документами, в том числе с кредитным договором, Заявлением - анкетой на получение кредита, а также иными документами происходит путем их прочтения после перехода по ссылкам, указанным в SMS-сообщении, направленном Клиенту на номер мобильного телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), а подписание Электронных документов, в том числе кредитных договоров, Заявления - анкеты на получение кредита и иных документов осуществляется посредством ввода ПИН на Электронных терминалах у партнеров.

---

<sup>60</sup> «Условия размещения вкладов в ПАО Сбербанк» и типовая форма Договора о вкладе размещены на Официальном сайте Банка в разделе, указанном в SMS-сообщении Банка, которое направляется Клиенту для подтверждения открытия вклада.

<sup>61</sup> Для Сберегательного счета – Договор банковского счета «Сберегательный счет», для вклада – Договор о вкладе.

<sup>62</sup> Для Сберегательного счета - «Условия открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк», для вклада - «Условия размещения вкладов в ПАО Сбербанк».

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

6.8. Клиент осознает, что передача Электронных документов, в том числе Заявления - анкеты на получение кредита, кредитных договоров или ссылок на них посредством SMS-сообщений не является безопасной и может повлечь нарушение конфиденциальности.

**6.9. Банк не несет ответственность:**

6.9.1. в случае невозможности предоставления услуг посредством Электронных терминалов у партнеров по независящим от Банка обстоятельствам;

6.9.2. за последствия Компрометации ПИН, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.



**ПАМЯТКА****по безопасности при использовании Удаленных каналов обслуживания Банка**

Вы присоединились к ДБО, в рамках которого Клиентам Банка предоставляется возможность проводить операции по своим Счетам (Счетам Карт, счетам по вкладам, обезличенным металлическим счетам и другим Счетам) через УКО, к которым относятся:

- устройства самообслуживания (УС) Банка<sup>64</sup>;
- Система «Сбербанк Онлайн»;
- SMS-банк (Мобильный банк);
- Контактный Центр Банка;
- Электронные терминалы у партнеров.

Вы имеете возможность установить ограничение доступности (видимости) счетов, которые Вы не хотите использовать в УКО. Ограничение можно установить отдельно для каждого из каналов: для УС Банка, для Системы «Сбербанк Онлайн» (в том числе отдельно для мобильных приложений) и для SMS-банка (Мобильного банка).

Установить или изменить перечень доступных Счетов Вы можете как через «Сбербанк Онлайн» (по всем Счетам), так и в любом Подразделении Банка на территории обслуживания ДБО (только по Счетам вкладов).

Правила совершения операций по Счетам Карт через УКО определены в «Порядке предоставления ПАО Сбербанк услуг по проведению банковских операций через Удаленные каналы обслуживания (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания).

Использование УКО сопряжено с риском получения несанкционированного доступа к защищаемой информации Клиента с целью осуществления Переводов денежных средств с Ваших Счетов неуполномоченными лицами. К защищаемой информации Клиента относятся:

- информация об остатках денежных средств на Ваших Банковских счетах;
- информация о совершенных Переводах денежных средств;
- информация, содержащаяся в оформленных Вами распоряжениях на Перевод денежных средств;
- информация, необходимая для удостоверения Клиентами права распоряжения денежными средствами, в том числе данных Держателей платежных Карт;
- информация ограниченного доступа, в том числе персональные данные и иная информация, подлежащая обязательной защите в соответствии с законодательством Российской Федерации, обрабатываемая при осуществлении Переводов денежных средств.

Ниже приведены рекомендуемые Банком меры по снижению рисков получения несанкционированного доступа к защищаемой информации.

**Банковская Карта в рамках ДБО является ключом доступа к Вашим Счетам через УКО.****Меры безопасности при использовании банковской Карты**

Храните свою Карту в недоступном для окружающих месте. Не передавайте Карту и ее реквизиты другому лицу, за исключением продавца (кассира). Рекомендуется хранить Карту отдельно от наличных денег и документов, удостоверяющих личность, особенно в поездках.

Во избежание мошенничества с использованием Вашей Карты требуйте проведения операций с Картой только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить Карту из поля Вашего зрения.

Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций. При необходимости обратитесь к сотрудникам в филиале Банка или позвоните по телефонам,

<sup>64</sup> Если такая техническая возможность реализована в Территориальном банке, где Клиентом оформлен ДБО.

указанным на УС или на оборотной стороне Вашей Карты.

Во избежание использования Вашей Карты третьим лицом храните ПИН-код отдельно от Карты, не пишите ПИН-код на Карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам (в том числе родственникам), не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет.

**Помните!** Передача банковской Карты или ее реквизитов, идентификаторов и паролей, предназначенных для доступа и подтверждения операций в Системе «Сбербанк Онлайн», другому лицу означает, что Вы предоставляете возможность другим лицам проводить операции по Вашим Счетам.

При любых подозрениях на мошенничество, следует незамедлительно обратиться в Контактный Центр Банка по телефонам:

(495)-500-5550

8-800-555-5550

При обращении по указанным номерам телефонов происходит соединение с системой автоматизированного обслуживания. Для соединения с линией, предназначенной для передачи сообщения об утрате Карты или о подозрении на мошеннические действия, необходимо в тоновом режиме набрать цифру «1».

Подробная информация о способах мошенничества и мерах защиты размещена на Официальном сайте Сбербанка России ([www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)).

### **Меры безопасности при работе в Системе «Сбербанк Онлайн»**

Для входа в личный кабинет «Сбербанк Онлайн» Вам необходимо ввести идентификатор<sup>65</sup> и Постоянный пароль, дополнительно может вводиться Одноразовый пароль (если данная опция предусмотрена Вами при настройке «личной страницы»). Для входа в Систему «Сбербанк Онлайн» не требуется вводить никакой другой информации.

**Внимание!** Если для входа в «Сбербанк Онлайн» Вам предлагается ввести любую другую персональную информацию или дополнительные данные (номера банковских Карт, номер мобильного телефона, Контрольную информацию по банковским Картам или другие данные), это указывает на мошенничество! В таких случаях необходимо немедленно прекратить сеанс работы в Системе «Сбербанк Онлайн» и срочно обратиться в Банк.

Банк **никогда не запрашивает пароли для отмены операций** или шаблонов в Системе «Сбербанк Онлайн». Если Вам предлагается ввести пароль для отмены операции, в том числе и той, которую Вы не совершали, Вам необходимо прекратить сеанс работы в Системе «Сбербанк Онлайн» и срочно обратиться в Банк.

При получении от Банка SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента и/или Push-уведомления с Одноразовым паролем внимательно ознакомьтесь с информацией в сообщении/уведомлении: все реквизиты операции в направленном Вам сообщении/уведомлении должны соответствовать той операции, которую Вы собираетесь совершить. Только после того как Вы убедились, что информация в этом SMS-сообщении/Push-уведомлении корректна, можно вводить пароль.

Используйте только надежные и проверенные точки Wi-Fi. Не рекомендуется подключаться к популярным и/или бесплатным точкам доступа Wi-Fi, если Вы не уверены в достоверности имени точки доступа. Обращаем Ваше внимание, что точки доступа Wi-Fi, для подключения к которым не требуется ввод пароля, могут представлять повышенную опасность в связи с возможными действиями мошенников, направленными на получение доступа к Вашим персональным данным

**Помните, что, вводя одноразовый SMS-пароль, Вы даёте Банку право и указание провести операцию с указанными в SMS-сообщении/Push-уведомлении реквизитам.**

**Ни при каких обстоятельствах не сообщайте свои пароли никому, включая сотрудников Банка.**

В случае утери или кражи чека Вам следует незамедлительно обратиться в Контактный Центр Банка.

При работе с услугой «Сбербанк Онлайн» всегда проверяйте, что установлено защищенное ssl-соединение с официальными сайтами услуги (<https://esk.sbrf.ru>, <https://online.sberbank.ru>). В окне браузера должно быть изображение, обозначающее наличие защищенного соединения, которое отличается в

<sup>65</sup> Если Клиент создал свой Логин для входа в систему на странице входа в «Сбербанк Онлайн», то для входа можно использовать как Идентификатор пользователя, так и Логин, созданный Клиентом.

зависимости от браузера. Например, в браузере Microsoft Internet Explorer версия 8.0 в правой части адресной строки располагается желтый замочек, в более ранней версии – его изображение находится в правом нижнем углу экрана.

Не пользуйтесь услугой «Сбербанк Онлайн» через Интернет-обозреватель Мобильного устройства (телефона, планшета и пр.), на который приходят SMS-сообщения с подтверждающим Одноразовым паролем. Для Мобильных устройств существуют специально разработанные Банком приложения. Получить информацию о таких приложениях и способах их установки Вы можете на Официальном сайте Банка.

Для исключения Компрометации Вашей финансовой информации и хищения средств, настоятельно не рекомендуем Вам подключать к услугам Банка номера телефонов, которые Вам не принадлежат.

Пользуйтесь дополнительными возможностями Системы «Сбербанк Онлайн» по повышению уровня безопасности (SMS-информирование/Push-уведомления<sup>66</sup> о входе в личный кабинет, настройка видимости Карт и Счетов и пр.). Для настройки используйте меню «Настройки», далее пункт «Настройки безопасности».

Не устанавливайте на мобильный телефон или на устройство, на которое Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающими Одноразовыми паролями, приложения по ссылкам, полученным от неизвестных Вам источников.

Помните, что Банк не рассылает своим Клиентам ссылки или указания на установку приложений через SMS/MMS/e-mail – сообщения.

На устройствах, которые Вы используете для доступа к Системе «Сбербанк Онлайн»:

- используйте современное антивирусное программное обеспечение и следите за его регулярным обновлением;
- регулярно выполняйте антивирусную проверку для своевременного обнаружения вредоносных программ;
- своевременно устанавливайте обновления операционной системы, рекомендуемые компанией-производителем;
- используйте дополнительное лицензионное программное обеспечение, позволяющее повысить уровень защиты вашего устройства – персональные межсетевые экраны, программы поиска шпионских компонент, программы защиты от «СПАМ» - рассылок и пр.;

Завершение работы с системой выполняйте путем выбора соответствующего пункта меню.

### **Меры безопасности при работе с устройствами самообслуживания**

**При проведении операции с вводом ПИН-кода ВСЕГДА прикрывайте клавиатуру, например, свободной рукой.** Это не позволит мошенникам увидеть Ваш ПИН-код или записать его на видеокамеру.

Замки доступа по Картам в специальные помещения, где устанавливаются УС, не должны требовать ввода ПИН-кода. Если для прохода в помещение от Вас требуется ввести ПИН-код, не делая этого, обратитесь в Банк. Если Вы ранее пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать Карту, позвонив по телефонам, указанным на устройстве или на обратной стороне Вашей Карты, независимо от того, получили ли Вы доступ к УС или нет.

До проведения операции в УС осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и **устройство** для приема Карты в УС. В этих местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов или рекламных буклетов. При обнаружении подозрительных устройств, просим незамедлительно сообщить об этом сотрудникам филиала Банка, обслуживающим УС, или по телефонам, указанным на устройстве или на обратной стороне Вашей Карты. Операцию с использованием Карты для получения наличных в УС в данном случае не проводить.

При приеме и возврате Карты банкоматом не пытайтесь ускорить прерывистое движение Карты в картоприемнике. Неравномерное движение Карты является не сбоем, а необходимым средством защиты Вашей Карты от Компрометации.

### **Меры безопасности при использовании SMS-банка (Мобильного банка) и Мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» на Мобильном устройстве**

---

<sup>66</sup> При наличии технической возможности

При утрате мобильного телефона или иного мобильного устройства, используемого с абонентским номером подвижной радиотелефонной связи, на который предоставлен доступ к SMS-банку (Мобильному банку) или на которое установлено мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» Вам следует срочно обратиться к своему оператору сотовой связи для блокировки SIM-карты и в Контактный Центр Банка для приостановки доступа к SMS-банку (Мобильному банку) и/или «Сбербанк Онлайн».

При смене номера телефона Вам необходимо **немедленно** обратиться в Банк и сообщить о смене номера.

При внезапном прекращении работы SIM-карты необходимо срочно обратиться к своему оператору сотовой связи за уточнением причин – в отношении Вас возможно проведение мошеннических действий третьими лицами.

При подключении (регистрации) номера телефона для Карты, Вам становится доступна опция «Быстрый Платеж» - оплата любого номера мобильного телефона и пополнения Счета Карты Банка по номеру телефона с Вашей банковской Карты посредством SMS-сообщения. Вы можете отключать опцию «Быстрый Платеж» в любое время, отправив команду «НОЛЬ» на номер 900 или обратившись в Контактный Центр Банка. Подключать опцию «Быстрый Платеж» Вы можете в любое время, обратившись в Контактный Центр Банка.

Будьте внимательны – не оставляйте свой телефон/устройство без присмотра, чтобы исключить несанкционированное использование SMS-банка (Мобильного банка) на Мобильном устройстве и мобильных приложений «Сбербанк Онлайн».

Используйте только официальные Мобильные приложения Банка, доступные в официальных магазинах приложений производителей мобильных платформ. Обязательно убедитесь, что в поле «разработчик мобильного приложения» указан ПАО Сбербанк.

Своевременно устанавливайте доступные обновления операционной системы и приложений на Ваш телефон/устройство. Используйте антивирусное программное обеспечение для мобильного телефона/устройства, своевременно устанавливайте на него обновления антивирусных баз.

Не устанавливайте на свой телефон/устройство нелицензионные операционные системы, так как это отключает защитные механизмы, заложенные производителем мобильной платформы. В результате Ваш телефон становится уязвимым к заражению вирусными программами.

Не переходите по ссылкам и не устанавливайте приложения/обновления безопасности, пришедшие в SMS-сообщении, Push-уведомлении или по электронной почте, в том числе от имени Банка.

Установите на телефоне/смартфоне пароль для доступа к устройству, данная возможность доступна для любых современных моделей телефонов/смартфонов.

Не используйте мобильный телефон для доступа к полнофункциональной версии услуги «Сбербанк-Онлайн», для этого существуют специализированные приложения, разработанные Банком.

Завершайте работу с мобильным приложением через завершение сессии (по кнопке «Выход»).

### **Меры безопасности при работе через Электронный терминал у партнеров**

При получении услуги через Электронный терминал у партнеров никому не сообщайте ПИН.

При получении услуги через Электронный терминал у партнеров **внимательно читайте** и следуйте информации выводимой на экране электронного терминала.

При вводе ПИН **ВСЕГДА** прикрывайте клавиатуру, например, свободной рукой.

### **Защита от SMS, Push и e-mail мошенничества**

Мошеннические SMS-сообщения/Push-уведомления, как правило, информируют о блокировке банковской Карты, о совершенном переводе средств или содержат другую информацию, побуждающую Клиента перезвонить на указанный в SMS-сообщении/Push-уведомлении номер телефона для уточнения информации. Перезвонившему Держателю Карты мошенники представляются сотрудниками службы безопасности банка, специалистами службы технической поддержки и в убедительной форме предлагают срочно провести действия по разблокировке Карты, по отмене перевода и т.п., в зависимости от содержания SMS-сообщения/Push-уведомления.

В случае получения подобных SMS-сообщений/Push-уведомлений настоятельно рекомендуем Вам:

- не перезванивать на номер мобильного телефона, указанный в SMS-сообщении/Push-уведомлении;

- не предоставлять информацию о реквизитах Карты (номере Карты, сроке ее действия, ПИНе, Контрольной информации по Карте, Коде клиента), или об Одноразовых паролях, в т.ч. посредством направления ответных SMS-сообщений/Push-уведомлений;
- не проводить через Устройства самообслуживания никакие операции по инструкциям, полученным по Мобильным устройствам.

В ряде случаев Банк рассылает информационные SMS-сообщения/Push-уведомления, при этом:

- в SMS-сообщениях/Push-уведомлениях, направляемых Банком по операциям, проведенным с использованием Вашей Карты, обязательно указываются последние 4 цифры номера Вашей Карты (мошенникам они не известны);
- SMS-сообщения/Push-уведомления Банка всегда отправляются с номера «900<sup>67</sup>» в них указываются только официальные телефоны Банка, опубликованные на Официальном сайте Банка или указанные на Вашей банковской Карте;
- SMS-сообщения/Push-уведомления Банка не рассылаются с официальных номеров Контактного Центра Банка - 8-495-500-5550 и 8-800-5555550.

Если полученное SMS-сообщение/Push-уведомление вызывает любые сомнения или опасения, необходимо обратиться в Контактный Центр Банка по официальным телефонам, номера которых размещены на оборотной стороне Карты или на Официальном сайте Банка.

В случае если Вы все же пострадали от SMS/Push-мошенничества, необходимо:

- немедленно обратиться в Контактный Центр Банка по официальному телефону и заблокировать Карту, реквизиты которой были сообщены мошенникам или по которой были совершены мошеннические операции;
- немедленно обратиться по телефону к оператору связи, в адрес которого переведены средства, с заявлением о мошенничестве и возврате средств (как правило, информация о номерах телефонах, на которые были переведены средства, сотовом операторе и телефоны контактного центра сотового оператора указаны на чеке, полученном в банкомате);
- подать через любое подразделение полиции заявление о совершенном мошенничестве на имя начальника управления «К» ГУВД\УВД.

### **Мошенничество через e-mail-рассылки**

Массовые мошеннические e-mail-рассылки, маскируясь под бренд Сбербанка, как правило, предназначены для:

- заманивания получателей сообщений на сайты-«ловушки», на которых под различными предложениями мошенники попытаются получить персональные данные (идентификатор и пароль для входа в Систему «Сбербанк Онлайн», кодовые слова банковских Карт, номера банковских Карт, ПИН-коды, CVV и пр. информацию). Часто на таких сайтах размещаются вирусы, заражающие компьютеры при открытии страниц;
- принуждения под различными предложениями получателей писем на открытие файла-вложения, содержащего вирус, или переход по ссылке для загрузки вирусного файла.

Признаки того, что e-mail-сообщение является мошенническим:

- сообщения замаскированы под официальные письма банка и требуют от Вас каких-либо быстрых действий или ответа;
- адрес отправителя и тема сообщения замаскированы под обращения от имени банка.

Например:

**Примеры наименования отправителей в мошеннических сообщениях:**

**Примеры тем сообщений в мошеннических рассылках:**

<sup>67</sup> Указан основной номер, для разных регионов возможна также рассылка с номеров 9000, 9001, 8632, 6470, SBERBANK.

- Сбербанк Онлайн (info@sber.ru) – «Сообщение об увеличении задолженности»
- Сбербанк России (noreply@sber.ru) – «Сообщение об увеличении долга»
- Сбербанк Информ (statistics@sber.ru) – «Сообщение об увеличении задолженности на ДД.ММ.ГГГГ»
- И пр.
- письма содержат ссылки на интернет-ресурсы, похожие на настоящие ресурсы банка;
- URL-адрес ссылки в письме отличается от официального адреса (www.sberbank.ru), возможно также появление всплывающих окон на официальном сайте, в котором запрашивается ввод или подтверждение Ваших персональных данных;
- к сообщению прилагается файл-вложение, который Вам настойчиво рекомендуют открыть;
- в тексте содержатся явные опечатки или орфографические ошибки.

**Обращаем Ваше внимание, что Сбербанк никогда:**

- не отправляет сообщения с просьбой подтвердить, обновить или предоставить персональные данные (ФИО, данные документа, удостоверяющего личность, номер мобильного телефона, информацию банковской Карты, CVV, ПИН, Контрольную информацию, Код клиента и пр.);
- не отправляет сообщения с формой для ввода Ваших персональных данных;
- не просит Вас зайти в личный кабинет Системы «Сбербанк Онлайн» по ссылкам в письмах.

## ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Правила электронного взаимодействия и Заявление на банковское обслуживание<sup>68</sup> в совокупности являются заключенным между Клиентом и Банком Соглашением об использовании электронной подписи.

2. Документы формируются и подписываются в электронном виде при проведении Клиентом операций в Подразделении Банка (при наличии технической возможности и по желанию Клиента), в Устройствах самообслуживания Банка, в Системе «Сбербанк Онлайн» и в Электронных терминалах у партнеров.

При этом документы в электронном виде подписываются:

**- Клиентом:**

- в Подразделениях Банка и в Устройствах самообслуживания Банка – простой электронной подписью, формируемой посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить» и проведения успешной Аутентификации Клиента на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 4 настоящих Правил электронного взаимодействия;
- в Системе «Сбербанк Онлайн» - простой электронной подписью, формируемой одним из следующих способов:
  - посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить»;
  - посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить» и проведения успешной Аутентификации на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 4 настоящих Правил электронного взаимодействия;
- в Электронном терминале у партнеров - простой электронной подписью, формируемой посредством ввода ПИН и проведения успешной Аутентификации на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 4 настоящих Правил электронного взаимодействия.

Простая электронная подпись Клиента включается в Электронный документ;

**- Банком:**

- в Подразделениях Банка - усиленной неквалифицированной электронной подписью уполномоченного работника Банка.

3. После проведения операции в электронном виде и при наличии технической возможности Клиент получает экземпляр Электронного документа на адрес электронной почты и/или копию Электронного документа на бумажном носителе.

4. Стороны признают, что в рамках настоящих Правил электронного взаимодействия:

- Аутентификация Клиента Банком на этапе подтверждения операции осуществляется:

- при проведении операций через Подразделения Банка - на основании ввода правильного ПИН 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 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, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское

<sup>68</sup> Для работников Предприятий, перечисляющих заработную плату в рамках договоров с Банком - заявление на банковское обслуживание, оформляемое в рамках зарплатного проекта.

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 ПИН 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, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку). В случае, если у Клиента не зарегистрирован доступа к SMS-банку (Мобильному банку) - код направляется на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте;

- при получении услуг через Электронные терминалы у партнеров - на основании ввода правильного ПИН.

- информация в электронной форме, подписанная простой электронной подписью со стороны Клиента и/или усиленной неквалифицированной электронной подписью со стороны Банка, признается Электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента и/или работника Банка соответственно, порождает аналогичные документу на бумажном носителе права и обязанности Клиента и Банка и может служить доказательством в суде;
- для определения лица, подписывающего Электронный документ простой электронной подписью, в состав подписи включаются<sup>69</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, маскированном номере Карты, использовавшейся при формировании подписи, и обеспечивающей Аутентификацию клиента, либо маскированном номере мобильного телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку (Мобильному банку) или указанного в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте, на который был направлен код в SMS-сообщении с номера 900;
- одной электронной подписью могут быть подписаны несколько связанных между собой Электронных документов (пакет Электронных документов). При подписании электронной подписью пакета Электронных документов каждый из Электронных документов, входящих в этот пакет, считается подписанным электронной подписью того вида, которой подписан пакет Электронных документов.

5. Клиент и Банк принимают на себя исполнение всех обязательств, вытекающих из Электронных документов, подписанных в соответствии с настоящими Правилами.

---

<sup>69</sup> При этом состав подписи Клиента в зависимости от способа Аутентификации Клиента на этапе подтверждения операции может содержать не все указанные сведения.