

## **ПАМЯТКА**

### **Держателя карт ПАО Сбербанк**

#### **1. Общие положения**

Карта является собственностью ПАО Сбербанк (далее – Банк) и предоставляется Вам на определенный срок для использования в качестве электронного средства платежа. Срок действия карты указан на лицевой стороне карты в формате ММ/ГГ<sup>1</sup>. Карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно. Для удобства клиента Банк автоматически перевыпускает карту до истечения её срока действия, поэтому за 3-5 дней до конца последнего месяца действия карты рекомендуется обратиться в Банк для получения перевыпущенной карты с новым сроком действия<sup>2</sup>. Карта не перевыпускается при отсутствии операций с картой в течение установленного периода<sup>3</sup>, предшествующего перевыпуску карты.

Держателем карты является лицо, получившее от Банка право на пользование картой, на имя которого выпущена карта, и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне.

При получении карты обязательно поставьте свою подпись на полосе для подписи. Без Вашей подписи карта недействительна.

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

Карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в том числе в сети Интернет, в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.

Особенности обслуживания отдельных видов карт могут регулироваться Дополнительными условиями. Обязательно ознакомьтесь с ними, если это предусмотрено для Вашей карты.

Информация об адресах устройств самообслуживания Банка, Тарифы Банка, Условия использования карт (в том числе Дополнительные условия по отдельным видам карт), а также Памятка по безопасности при использовании карт размещены на официальном сайте Банка - [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru).

#### **2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)**

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт (ПИН-конверт) с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим для проведения операций с использованием карты в устройствах самообслуживания, в банковских учреждениях через операционно-кассового работника и может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях. Карта может быть выпущена без ПИН-конверта – в этом случае ПИН-код устанавливается Вами в момент выдачи карты в подразделении Банка<sup>4</sup>.

Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, никогда не вводите ПИН-код в сети Интернет. При подозрении, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту (см. п. 11 настоящей Памятки).

Помните, что ни работник Банка, ни сотрудник любой другой организации не имеют права требовать сообщить Ваш ПИН-код, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет.

Вы можете изменить ПИН-код по Вашей карте в устройствах самообслуживания Банка, в которых предусмотрена соответствующая возможность. Если Вы забыли ПИН-код, обратитесь в подразделение Банка для перевыпуска карты с новым ПИН-кодом.

#### **3. Активация карты**

Активация карты, выданной впервые или перевыпущенной, производится Банком не позднее следующего рабочего дня после выдачи карты.

<sup>1</sup> ММ – месяц, ГГ – год.

<sup>2</sup> За исключением банковского приложения Универсальных электронных карт «УЭК-ПРО100». Особенности перевыпуска «УЭК-ПРО100» регламентированы Дополнительными условиями, которые являются частью Условий использования банковских карт ПАО Сбербанк.

<sup>3</sup> Период определяется Условиями использования банковских карт ПАО Сбербанк.

<sup>4</sup> В зависимости от вида карточного продукта.

Держатель дебетовой карты может активировать карту самостоятельно. Это произойдет автоматически при проведении первой успешной операции через устройство самообслуживания или электронный терминал с вводом ПИН-кода.

Если карта выпущена без ПИН-конверта, её активация происходит сразу после успешной установки ПИН-кода в подразделении Банка при выдаче карты.

Перед поездкой за границу или в другой город рекомендуется убедиться в том, что карта активна. Для этого необходимо заранее провести операцию с вводом ПИН-кода через устройство самообслуживания или электронный терминал (например, сделать запрос баланса по карте).

#### **4. Защита карты от повреждения**

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

Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать для проведения операций, необходимо обратиться в подразделение Банка для оформления перевыпуска<sup>5</sup>.

#### **5. Контроль операций по карте**

Получить информацию о доступном остатке средств на карте и информацию о последних операциях по карте можно в устройствах самообслуживания Банка, с помощью услуг «Мобильный банк» и «Сбербанк Онлайн»<sup>6</sup>, а также обратившись в круглосуточно действующую систему автоматизированного обслуживания Контактного центра Банка.

Для оперативного отслеживания состояния счета Вашей банковской карты Вы можете подключить полный пакет услуги «Мобильный банк»<sup>7</sup>. В рамках этой услуги Банк будет направлять Вам СМС-сообщения на мобильный телефон об операциях по картам, выпущенным к Вашему счету (как Основной, так и Дополнительным<sup>8</sup>). Подробная информация об услуге и Руководство пользователя услуги «Мобильный банк» размещены на сайте Банка.

**Внимание!** При поступлении СМС-сообщения по операции, которую Вы не совершали, необходимо срочно заблокировать карту с помощью услуги «Мобильный банк», обратиться в Контактный центр Банка и следовать указаниям специалиста.

Если при наличии полного пакета услуги «Мобильный банк» СМС – сообщения от Банка перестали поступать на Ваш мобильный телефон, необходимо обратиться в Контактный центр Банка для уточнения причин.

Для предотвращения проведения несанкционированных операций по Вашей карте обязательно ознакомьтесь с мерами защиты от мошенничества, изложенными в Памятке по безопасности при использовании карт.

##### **5.1. Отчет по карте**

Для контроля движения средств по счету карты Банк ежемесячно формирует для Вас отчет по карте (далее – Отчет), который может быть направлен по электронной почте на адрес, указанный Вами в заявлении на получение карты, получен с помощью услуги «Сбербанк Онлайн» или предоставлен Вам в подразделении Банка по месту подачи заявления на получение карты<sup>9</sup>. Способ направления Отчета указывается Вами в Заявлении на получение карты и может быть изменен по обращению в подразделение Банка по месту ведения счета. Дата формирования Отчета указывается на ПИН-конверте, который выдается вместе с картой, либо печатается<sup>10</sup> на чеке регистрации ПИН-кода, если карта выпускается без ПИН-конверта. Также дату Отчета можно узнать, обратившись в Контактный центр Банка. Если в течение отчетного периода операции по карте не проводились (по кредитной карте – также в том случае, если отсутствует задолженность перед Банком), Отчет не формируется.

<sup>5</sup> За исключением банковского приложения Универсальных электронных карт «УЭК-ПРО100». Особенности перевыпуска карт «УЭК-ПРО100» регламентированы Дополнительными условиями, которые являются частью Условий использования банковских карт ПАО Сбербанк.

<sup>6</sup> Подробное описание услуг и условия их предоставления изложены в Условиях использования банковских карт ПАО Сбербанк, руководстве по использованию «Мобильного банка» и руководстве по использованию «Сбербанк Онлайн».

<sup>7</sup> По кредитной карте услуга обязательна.

<sup>8</sup> При условии подключения Дополнительной карты к услуге «Мобильный банк».

<sup>9</sup> По кредитной карте Отчет может быть предоставлен в любом подразделении Банка.

<sup>10</sup> При наличии в подразделении Банка технической возможности.

В Отчет включаются все операции, проведенные по счету карты (включая операции по Дополнительным картам, выпущенным к счету Основной карты) за отчетный период, с указанием «даты операции» и «даты обработки» /«даты списания». «Дата операции» – это дата фактического проведения операции с картой, которая может не совпадать с датой обработки/датой отражения операции по счету карты.

В случае неполучения Вами Отчета и при невозможности получения Отчета с помощью услуги «Сбербанк Онлайн», необходимо обратиться в подразделение Банка или в Контактный центр Банка по электронной почте для получения Отчета.

В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в Отчете, необходимо в сроки, установленные Условиями использования карт ПАО Сбербанк, проинформировать об этом Банк, обратившись в Контактный центр, и оформить письменное обращение о спорной операции (претензию). При подозрении на мошенническое использование карты необходимо как можно скорее принять меры, направленные на приостановление действия карты (заблокировать карту).

## **6. Пополнение счета карты**

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств или безналичным путем.

### **6.1. Пополнение счета карты наличными проводится:**

- в подразделении Банка по месту ведения счета карты через операционно-кассового работника без использования карты **с использованием номера счета карты**, с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность:
  - валюта счета – рубли РФ: владельцем счета или иным лицом, в том числе - без доверенности владельца счета,
  - валюта счета – доллары США или евро: владельцем счета, его близкими родственниками<sup>11</sup> (при предъявлении документов, подтверждающих близкие родственные отношения с Владелецем счета, или свидетельство о заключении брака с Владелецем счета) или иным лицом при предъявлении нотариально удостоверенной доверенности.

Операция осуществляется как по активным, так и по заблокированным картам.

- в любом подразделении Банка через операционно-кассового работника **с использованием карты** с вводом ПИН-кода и предъявлением документа, удостоверяющего личность клиента:
  - валюта счета – рубли РФ: операция проводится по Основной и по Дополнительной карте,
  - валюта счета - доллары США или евро: операция проводится только по Основной карте.
- в любом подразделении Банка через операционно-кассового работника **с использованием номера карты** с предъявлением документа, удостоверяющего личность:
  - операция проводится только по картам, счет которых открыт в рублях РФ.
- через банкомат с модулем приема наличных или информационно-платежный терминал с использованием карты, вводом ПИН-кода.  
Операции пополнения счета карты с использованием карты/номера карты не осуществляются по заблокированным картам.

### **6.2. Пополнение счета карты безналичным путем проводится:**

- путем перевода с других счетов, открытых в подразделении Банка по месту ведения счета карты, или из других подразделений Банка/других кредитных организаций.

При оформлении перевода из других подразделений Банка/других кредитных организаций необходимо указать реквизиты подразделения Банка, выдавшего карту, и номер счета карты.

Номер счета карты указывается на ПИН-конверте (если карта выпускается с ПИН-конвертом) и в Отчете по карте. Также номер счета Вашей карты можно уточнить в Контактном центре Банка. Реквизиты подразделений Банка размещены на сайте Банка.

- путем проведения операции «перевода с карты на карту»:

<sup>11</sup> К близким родственникам относятся: супруги, родители, дети, бабушки, дедушки, внуки, родные братья/сестры, неполнородные братья/сестры, имеющие общих отца или мать.

- через операционно-кассового работника в любом подразделении **Банка** или устройство самообслуживания с использованием карты, со счета которой осуществляется перевод денежных средств, с вводом ПИН-кода,
- с помощью услуги «Мобильный банк»,
- с помощью услуги «Сбербанк Онлайн».

Операция «перевод с карты на карту» не осуществляется по заблокированным картам.

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

## **7. Ограничения по карте**

В соответствии с Тарифами в зависимости от вида карты Банк устанавливает лимиты на расходование денежных средств:

- лимиты на получение наличных денежных средств в банкоматах и подразделениях Банка в сутки и в месяц;
- лимиты на переводы на карты других физических лиц на одну операцию и в сутки (через устройства самообслуживания и с помощью услуг «Мобильный банк» и «Сбербанк Онлайн»);
- лимиты на проведение платежей в пользу отдельных поставщиков услуг на одну операцию и в сутки (с помощью услуг «Мобильный банк» и «Сбербанк Онлайн»);
- лимиты на количество операций определенного типа в сутки (переводы между счетами и проведение платежей через устройства самообслуживания и с помощью услуг «Мобильный банк» и «Сбербанк Онлайн»).

С полной информацией о лимитах на проведение операций по картам в различных каналах обслуживания можно ознакомиться в Тарифах Банка.

### **7.1. Индивидуальные лимиты по карте**

Держателю Основной карты предоставлена возможность самостоятельно ограничить расходование средств по счету карты (в т.ч. с целью сокращения рисков мошенничества с использованием реквизитов карты или несанкционированного использования карты) путем установления лимитов для карт, выпущенных к счету (как Основной, так и Дополнительных). Держателем Основной карты могут быть установлены следующие лимиты:

- лимит на получение наличных денежных средств по карте в течение месяца;
- лимит на совершение безналичных операций по карте в течение месяца (операции в торгово-сервисных предприятиях, безналичные переводы, оплата услуг через устройства самообслуживания, с помощью услуги «Мобильный банк» или «Сбербанк Онлайн»);
- общий лимит на совершение расходных операций по карте (операций выдачи наличных денежных средств, безналичных операций) в течение месяца.

Установление/изменение индивидуальных лимитов и их отмена осуществляются на основании письменного заявления, оформленного Держателем Основной карты в подразделении Банка по месту ведения счета карты.

## **8. Правила работы с устройствами самообслуживания**

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

### **8.1. Снятие наличных денежных средств**

Прежде чем провести по карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

При вводе ПИН-кода старайтесь прикрывать его свободной рукой.

Не допускайте ошибок при вводе ПИН-кода карты. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода операции с вводом ПИН-кода по карте будут возможны не ранее следующего календарного дня и не позднее, чем через 2 рабочих дня.

По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и чек банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае выданные банкоматом деньги и/или карта по истечении 20-45 секунд будут задержаны банкоматом.

## **8.2. Внесение наличных денежных средств**

При проведении операции вноса наличных через устройство самообслуживания необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев. **Допускается вносить в модуль приема наличных не более 30 купюр за одну операцию.** Не допускается использовать мятые, порванные и ветхие банкноты. Не допускается вставлять в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы. По завершении операции обязательно дождитесь чека (в некоторых случаях может быть два чека) и возврата карты.

## **8.3. Если карта задержана устройством самообслуживания**

Если карта задержана или изъята устройством самообслуживания, необходимо срочно заблокировать карту и обратиться по телефону или адресу, указанному на устройстве, в банк, которому принадлежит устройство, для получения информации о дальнейших действиях.

Сохраняйте все чеки устройств самообслуживания в течение 6 месяцев (в т.ч. и чек об изъятии карты).

## **9. Оплата товаров и услуг**

### **9.1. Общие правила**

Кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа Вам может быть отказано в проведении операции по карте.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам самостоятельно вставить карту в терминал и ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано. Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек или торговый слип. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисного предприятия.

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее оплаченных в торгово-сервисном предприятии по Вашей карте, должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия. Обязательно сохраните чек (слип) о возврате покупки. Если сумма операции не поступит на счет Вашей карты в течение 30 дней, обратитесь в Банк для оформления письменного обращения о спорной операции.

Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер карты.

В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Контактным Центром Банка.

### **9.2. Особенности проведения операций в гостинице**

Предварительно узнайте условия бронирования и отмены бронирования гостиницы (если возможно, получите указанные условия по факсу или электронной почте). Получите код бронирования, если он предусмотрен условиями. Если код бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил бронирование. В случае отказа от забронированного номера в гостинице необходимо сообщить в гостиницу об отмене бронирования и получить код отмены бронирования (если код отмены бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил операцию отмены). Необходимо сохранять всю документацию/чеки/счета по бронированию/отказу от бронирования гостиницы.

При выезде из гостиницы:

- уточните, все ли услуги, предоставленные Вам (включая пользование минибаром), включены в счет;

- убедитесь в правильности составления счета.

Сохраняйте счет и документы, подтверждающие его оплату, в течение 6 месяцев с даты проведения операций и при получении Отчета по счету карты проверьте правильности списания сумм проведенных операций.

Если по условиям бронирования гостиницы предусмотрено списание оплаты за проживание до размещения в гостинице, при досрочном выезде из гостиницы Вам необходимо получить документ о сроках проживания, стоимости проживания, а также обязательство гостиницы вернуть разницу между суммой, списанной при бронировании гостиницы, и фактической стоимостью проживания, если иное не предусмотрено правилами бронирования

### **9.3. Особенности проведения операции аренды автомобиля**

Внимательно ознакомьтесь с условиями аренды автомобиля. Уточните, что входит в стоимость аренды, какие платы будут списаны дополнительно (возможно списание стоимости страховок, оплаты горючего, стоимости перегона автомобиля, в случае его возврата в пункт, не предусмотренный договором, сборы аэропорта, НДС, плата за дополнительное оборудование, плата за второго водителя, дорожные сборы, сборы за регистрацию автомобиля, штрафы и т.д.).

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

Обратите внимание на то, что гостиницей или компанией, предоставившей в аренду автомобиль, могут быть предъявлены требования о списании оплаты дополнительных услуг/штрафов, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы/возврате автомобиля в течение 90 дней с даты окончания предоставления услуги.

### **9.4. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (в сети Интернет)**

В целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по картам: «**Verified by Visa**» и «**MasterCard SecureCode**».

Для проведения операции в сети Интернет, как правило, требуются данные: номер карты, срок действия, имя и фамилия Держателя, указанные на карте, код безопасности – CVV2/CVC2 – последние три цифры, указанные на полосе для подписи на оборотной стороне карты. Дополнительно могут быть запрошены название банка, выпустившего карту, и адрес, указанный Вами в Заявлении на получение карты.

**Внимание!** Для проведения операции в сети Интернет не требуется вводить ПИН-код карты!

Сообщайте номер и другие реквизиты карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной.

Операции в сети Интернет в защищенном режиме проводятся с использованием одноразовых паролей, которые можно получить в виде СМС-сообщения на Ваш мобильный телефон, подключенный к услуге «Мобильный банк», или распечатав чек со списком паролей в устройстве самообслуживания Банка, используя карту и ПИН-код. Чек, полученный в устройстве самообслуживания, содержит 20 одноразовых паролей. Каждый одноразовый пароль, содержащийся в чеке, состоит из 8 цифр и букв латинского алфавита и предназначен для проведения одной операции. СМС-сообщение содержит один одноразовый пароль, состоящий из 6 цифр.

Во избежание неправомерного использования Вашей карты вводите пароль, только если Вы согласны с операцией, которую подтверждаете и реквизиты которой доставлены на Ваш телефон в СМС-сообщении. Храните одноразовые пароли отдельно от карты в недоступном для посторонних лиц месте, не передавайте их для совершения операций другим лицам, в том числе работникам Банка. Помните, что в соответствии с Условиями использования банковских карт ПАО Сбербанк Держатель несет ответственность по операциям, совершенным с использованием одноразовых паролей.

В случае утраты чека с паролями Вам необходимо максимально оперативно получить новый чек с одноразовыми паролями или обратиться в Контактный центр Банка. После получения нового чека использование паролей из старого чека невозможно.

### **9.5. Особенности проведения операции по «бесконтактной» технологии**

Карты Банка, по которым предусмотрена возможность обслуживания бесконтактным способом, принимаются в точках приема карт, обозначенных логотипами платежных систем

**«MasterCard PayPass» и «Visa PayWave».** В торгово-сервисных предприятиях, в которых не установлены терминалы, поддерживающие «бесконтактную» технологию **«MasterCard PayPass» и «Visa PayWave»**, карты обслуживаются по «контактной» технологии.

Бесконтактные операции совершаются в режиме «самообслуживания» - Держатель не передает карту кассиру, а самостоятельно прикладывает ее к считывающему устройству терминала для проведения операции. Подсказки о порядке совершения операции выводятся на экран терминала (ПИН-клавиатуры).

Операции, совершаемые бесконтактным способом, могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи клиента на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный в торгово-сервисном предприятии.

Совершение операций на сумму свыше установленного лимита подтверждается вводом ПИН-кода либо подписью Держателя карты на чеке терминала. Кассир торгово-сервисного предприятия может попросить клиента предъявить карту для сверки подписей на карте и на чеке. В случае если Держатель карты отказывается ввести ПИН-код, ставить подпись на чеке (при сумме операции свыше установленного банком лимита), предъявить карту для сверки подписей на карте и чеке, либо на предъявленной карте отсутствует подпись Держателя карты, кассир торгово-сервисного предприятия вправе отказать в проведении операции по карте.

#### **9.6. Особенности проведения операций в валюте, отличной от валюты счета карты.**

При проведении операции по карте в валюте, отличной от валюты счета карты, производится автоматическая конверсия суммы по курсу Банка и курсу международной платежной системы. При этом курс на момент проведения операции может отличаться от курса на момент её обработки в системе Банка, что может повлечь разницу между суммой, на которую уменьшен остаток по карте в момент совершения операции, и суммой, фактически списанной со счета карты и отраженной в Отчете по карте. Курсовая разница, если она возникает, списывается со счета карты/зачисляется на счет карты в момент обработки операции в системе Банка.

Подробная информация о правилах проведения конверсионных операций по банковским картам изложена в Тарифах Банка и размещена на сайте Банка.

#### **10. Услуга «Индивидуальный особый режим»**

Для снижения риска проведения мошеннических операций по карте рекомендуется использовать режим ограничения регионов ее использования - «Индивидуальный особый режим». Эта услуга позволяет определить для Вашей карты список стран, в которых Вы собираетесь использовать карту, с возможностью установления для каждой страны необходимого периода действия. Например, Вы можете ограничить регион использования карты Россией, а в случае кратковременного посещения других стран, разрешать использование карты в соответствующем регионе/стране на необходимый период времени. Это снизит риск проведения по карте несанкционированных операций, особенно если Вы посещали или собираетесь посетить страны повышенного риска мошеннического использования банковских карт (например, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Малайзия, Мексика, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Украина, Шри-Ланка, Япония).

Все попытки проведения операций по карте, поступающие из стран, отличных от разрешенных Вами, будут отклоняться.

Установить/отменить режим ограничения регионов использования карты, а также изменить список разрешенных стран можно, обратившись в Контактный центр Банка.

#### **11. Утрата карты**

В случае утраты/кражи/изъятия карты или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, необходимо срочно:

- обратиться в Контактный центр Банка для блокировки карты  
или
- направить сообщение о блокировке карты с помощью услуги «Мобильный банк»<sup>12</sup>  
или
- заблокировать карту с помощью услуги «Сбербанк Онлайн».

<sup>12</sup> При условии подключения услуги.

Для оперативной отправки сообщения об утрате карты посредством услуги «Мобильный банк» рекомендуется заблаговременно сформировать шаблон СМС-сообщения и ввести его в память Вашего мобильного телефона, подключенного к услуге «Мобильный банк»:

#### **БЛОКИРОВКА NNNN X**

Где NNNN – последние 4 цифры номера Вашей карты

X – цифра, обозначающая причину блокировки:

- 0 карта утеряна
- 1 карта украдена
- 2 карта оставлена в банкомате
- 3 иное

СМС-сообщение необходимо направить на короткий номер **900**. В ответ Банк направит Вам СМС-сообщение, содержащее код подтверждения блокировки (шесть цифр). Для подтверждения блокировки карты в течение 5 минут необходимо направить на номер **900** СМС-сообщение, содержащее код подтверждения блокировки.

Письменное заявление об утрате карты может быть передано в любое подразделение Банка. Сообщить об утрате карты может любое лицо от Вашего имени.

### **11.1. Услуга «Экстренная выдача наличных денежных средств»**

Экстренная выдача наличных денежных средств – это услуга, которая предоставляется международными платежными системами<sup>13</sup> Держателям основных и дополнительных карт за пределами Российской Федерации в случаях невозможности проведения операций по карте по причине утраты карты, технической неисправности, захвата карты банкоматом, окончания срока действия или компрометации данных карты.

Сумма одной операции экстренной выдачи наличных денежных средств не может превышать сумму доступных денежных средств по карте и в любом случае не может превышать сумму в размере 5000 USD (пять тысяч долларов США) или эквивалентной ей сумме в другой валюте.

Услуга предоставляется в соответствии с законодательством страны по месту обращения за получением услуги и с учетом возрастных ограничений, установленных организациями, осуществляющими выдачу наличных средств.

По требованию платежной системы общая сумма операции может быть разделена на две и более и выдана частями.

Плата за услугу взимается со счета банковской карты за каждую выданную в рамках услуги сумму.

### **12. Изъятие карты**

В случае изъятия карты в торгово-сервисном предприятии или пункте выдачи наличных денежных средств требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия. Убедитесь, что изъятая у Вас карта разрезана в Вашем присутствии. Незамедлительно сообщите об изъятии карты в Контактный центр Банка для получения информации о дальнейших действиях.

### **13. Контактный центр ПАО Сбербанк**

**Телефоны:** (495) 500-55-50<sup>14</sup>

(800) 555-55-50<sup>15</sup>

**Факс:** (495) 747-38-88

**E-mail:** [help@sberbank.ru](mailto:help@sberbank.ru)

Номера телефонов Контактного центра Банка указаны на оборотной стороне Вашей карты.

Через систему автоматизированного обслуживания Вы можете получать в тоновом режиме по телефону информацию о доступном остатке, а также заблокировать карту при необходимости.

#### **Специалисты Контактного центра круглосуточно:**

- консультируют по банковским продуктам, услугам, условиям их предоставления;
- предоставляют информацию об адресах отделений, банкоматов и терминалов Банка, а также о режиме работы подразделений Банка;

<sup>13</sup> Visa International и MasterCard Worldwide.

<sup>14</sup> Для звонков из любой точки мира. Звонок оплачивается по тарифам оператора связи.

<sup>15</sup> Звонки по России бесплатны.



- принимают сообщения об утрате карт / о подозрении на мошенническое использование карт и консультируют о порядке действий в этих ситуациях;
- дают рекомендации о порядке действий в случае выявления спорных операций или отказов при обслуживании карты, отвечают на вопросы, связанные с выпуском и обслуживанием карт;
- консультируют по вопросам, связанным с предоставлением услуг «Сбербанк Онлайн» и «Мобильный банк»;
- устанавливают список стран, разрешенных для использования карты («Индивидуальный особый режим»);
- сообщают код клиента (для использования в системе автоматизированного обслуживания).

Полный список услуг Контактного центра размещен на сайте Банка.

Обращения по вопросам, не требующим приостановки действия карты, а также обращения, не связанные с уведомлением Банка о совершении операции без Вашего согласия, могут быть направлены в Контактный центр по факсу или по электронной почте.

В обращениях по электронной почте и факсимильных сообщениях должны быть указаны Ф.И.О. Держателя карты (полностью), дата (число, месяц и год) рождения, место получения карты (город, подразделение Банка, в котором открыт счет карты), последние 4 цифры номера карты, тип карты и номер телефона, по которому можно связаться с Держателем карты.

Для получения информации по карте в Контактном центре Банка необходимо сообщить специалисту Контактного центра контрольную информацию по карте и, при необходимости, по запросу специалиста - другие персональные данные, указанные в Заявлении на получение карты, и/или информацию по операциям с Вашей банковской картой.

**Контрольная информация** – это слово или цифры или комбинация букв и цифр, указанные Вами в Заявлении на получение карты. Эта информация одинакова для всех карт, выпущенных на Ваше имя в Банке. При изменении контрольной информации по одной из карт, она автоматически изменится для всех карт, выпущенных на Ваше имя.

Если Вы забыли контрольную информацию или хотите ее изменить, необходимо обратиться в подразделение Банка по месту подачи Заявления на получение карты и оформить заявление на изменение контрольной информации.

Настоятельно не рекомендуется использовать в качестве контрольной информации Ваши персональные данные (любые вариации фамилии, имени, отчества или даты рождения), данные Ваших близких, известные широкому кругу лиц, название организации по месту работы (для зарплатных карт). Не рекомендуется использовать простые последовательности букв, цифр или одинаковые символы (123, абв, 111, ААА). Старайтесь избегать указания общеупотребительных слов и стандартных аббревиатур.

Для получения информации по карте с использованием системы автоматизированного обслуживания, необходимо ввести в тоновом режиме индивидуальную кодовую последовательность – **первые три символа** Вашей контрольной информации, переведенные в цифры согласно порядковому номеру буквы в алфавите. Более подробно схема системы автоматизированного обслуживания, а также порядок перевода контрольной информации в индивидуальную кодовую последовательность описаны на сайте Банка.

Также в системе автоматизированного обслуживания может быть использован **Код клиента**<sup>16</sup> (телефонный ПИН-код) – цифровая последовательность, предназначенная для аутентификации клиента в автоматическом режиме при его обращении в Контактный центр. Код клиента действует для всех карт, открытых на Ваше имя в Банке. Получить или изменить Код клиента можно обратившись в Контактный центр Банка.

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

<sup>16</sup> Информацию о возможности получения и использования Кода клиента можно уточнить в Контактном Центре Банка.