Условия банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк

(вступает в силу с 10.07.2024)

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.

В отношении Клиентов, 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, Банк осуществляет замораживание (блокирование) денежных средств, приостановление операций, а также имеет право отказать в выполнении распоряжения клиента о совершении операций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

1.5. В рамках комплексного банковского обслуживания Банк предоставляет Клиенту возможность получать в Подразделениях Банка и/или через Удаленные каналы обслуживания и/или вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места банковские продукты и пользоваться услугами Банка/ третьих лиц, в том числе партнеров Банка и дочерних обществ Банка, при условии прохождения Клиентом успешной Идентификации и Аутентификации (если иное не определено ДБО).

Информация о продуктах и услугах Банка/третьих лиц, в том числе партнеров Банка и дочерних обществ Банка, об операциях, иных действиях, доступных в Удаленных каналах обслуживания, может быть размещена на Официальном сайте Банка и/или в Системе «Сбербанк Онлайн» и/или в Подразделениях Банка.

Банк имеет право в одностороннем порядке изменять перечень продуктов и услуг, доступных Клиенту в Подразделениях Банка/Удаленных каналах обслуживания/вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места.

1.6. 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. В рамках комплексного банковского обслуживания Банк предоставляет Клиенту право путем подачи соответствующего заявления в Подразделение Банка установить /снять запрет (ограничение) на выдачу потребительского кредита через «Сбербанк Онлайн».

1.8. Предоставление услуг в рамках ДБО осуществляется в соответствии с тарифами на услуги, предоставляемые ПАО Сбербанк физическим лицам, в том числе в соответствии с Тарифными планами согласно Приложению №6 к Условиям обслуживания (далее – «Тарифы»). Тарифы размещаются на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка.

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

1.10. ДБО действует на территории обслуживания Территориального банка[1], 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.

1.11. Действие ДБО распространяется на Счета Карт, открытые как до, так и после заключения ДБО, а также на иные продукты Банка, открываемые/предоставляемые Клиенту в рамках ДБО.

1.12. Действие ДБО в части предоставления услуг и/или проведения операций через Удаленные каналы обслуживания распространяется на продукты и услуги Банка, предоставленные Клиенту, в том числе, на основании отдельных договоров, а также на Бизнес-карты, в случае если Клиент является Держателем Бизнес-карты.

1.13. При предоставлении услуг / проведении операций через Подразделения Банка в рамках ДБО[2]:

- Идентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании документа, удостоверяющего личность Клиента; и/или
- на основании документа, удостоверяющего личность Клиента и предъявленной Клиентом Карты/NFC-карты; и/или
- на основании предъявленной Клиентом Карты; и/или
- на основании Биометрических персональных данных Клиента; и/или
- на основании номера мобильного телефона, предоставленного Клиентом при обслуживании в Подразделении Банка или в Устройстве самообслуживания Банка[3].

Клиент считается идентифицированным в случае соответствия реквизитов документа, удостоверяющего личность Клиента и/или соответствия информации, нанесенной (записанной) на Карту (магнитную полосу Карты, в микропроцессор Карты, лицевую/оборотную сторону Карты), либо данных NFC-карты информации, содержащейся в Базе данных Банка; и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка.

- Аутентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании ввода правильного ПИН; и/или
- в случае предъявления NFC-карты, на основании успешной аутентификации в соответствующем мобильном приложении на Мобильном устройстве (путем подтверждения Биометрическими персональными данными Клиента на Мобильном устройстве или ввода пароля на Мобильном устройстве, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты) и ввода правильного ПИН Карты, к которой выпущена такая NFC-карта; и/или
- на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка; и/или

[1] Список регионов, входящих в состав Территориального банка, размещен на Официальном сайте Банка.

[2] Выбор факторов идентификации и аутентификации осуществляется по решению банка.

[3] При наличии технической возможности.

- на основании документа, удостоверяющего личность Клиента; и/или
- на основании 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. В случае, если для Карты/ Платежного счета Клиента не зарегистрирован номер мобильного телефона для доступа к SMS-банку, код направляется на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте; и/или
- путем нажатия Клиентом в Мобильном приложении Банка кнопки «Подтвердить»[4] под параметрами операции, которые отображаются в Мобильном приложении Банка после нажатия Клиентом ссылки для перехода в Мобильное приложение Банка в целях подтверждения операции. Ссылка направляется Банком при обращении Клиента за предоставлением услуги / проведением операции в Подразделении Банка после сканирования Клиентом QR-кода[5], отображаемого на экране рабочего места работника Банка, или с помощью Push-уведомления[6].

1.14.При предоставлении услуг / проведении операций вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места[7]:

- Идентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании документа, удостоверяющего личность Клиента; и/или
- на основании Биометрических персональных данных Клиента;

Клиент считается идентифицированным в случае соответствия реквизитов документа, удостоверяющего личность Клиента, информации, содержащейся в Базе данных Банка; и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка.

- Аутентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании документа, удостоверяющего личность Клиента; и/или
- на основании ввода Клиентом на Мобильном рабочем месте работника Банка кода, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку; и/или
- путем нажатия Клиентом в Мобильном приложении Банка кнопки «Подтвердить»[8] под параметрами операции, которые отображаются в Мобильном приложении Банка после нажатия Клиентом ссылки для перехода в Мобильное приложение Банка в целях подтверждения операции. Ссылка направляется Банком при обращении Клиента за предоставлением услуги / проведением операции вне Подразделения Банка после сканирования Клиентом QR-кода[9], отображаемого на экране Мобильного рабочего места работника Банка, или с помощью Push-уведомления[10]; и/или
- на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка.

1.15. Открытие и обслуживание отдельных видов счетов, не включенных в ДБО, предоставление банковских услуг и продуктов может регулироваться отдельными договорами, соглашениями и правилами (условиями) обслуживания, заключенными/установленными как до, так и после заключения Клиентом и Банком ДБО. В случае противоречий между положениями ДБО и договорами, соглашениями и правилами

[4] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.
[5] При наличии технической возможности.
[6] При наличии технической возможности.
[7] При наличии технической возможности.
[8] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.
[9] При наличии технической возможности.
[10] При наличии технической возможности.

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.

1.16. Клиент обязуется выполнять условия ДБО.

1.17. 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.

1.18. 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.

1.19. Банк вправе ограничить предоставление Клиенту услуг в рамках ДБО при наличии у Банка информации о неактуальности/отсутствии данных Клиента[11], с предварительным уведомлением Клиента о таком ограничении любым предусмотренным пунктом 8.1. Условий банковского обслуживания способом, а также путем направления SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку, или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание, или в Заявлении об изменении информации о Клиенте / Push-уведомления[12] в Мобильном приложении Банка.

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

1.21. При проведении Клиентом в рамках ДБО операций вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места и/или в Подразделениях Банка:

- по продуктам и услугам Клиента,

- по продуктам и услугам третьих лиц[13], когда Клиент является вносителем/Представителем, с учетом ограничений, предусмотренных продуктом/услугой,

- по продуктам и услугам третьих лиц-партнеров Банка, включая дочерние общества,

- в рамках, реализуемых Банком со страховыми компаниями Программ страхования при оформлении заявлений и документов, указанных в п.3.6.1 Условий банковского обслуживания

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.

1.22. В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением продуктов и услуг в Подразделениях Банка и/или в УКО и/или вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места, Клиент имеет право оформить соответствующее заявление в Подразделении Банка, через Официальный сайт Банка, Контактный Центр Банка или Систему «Сбербанк Онлайн»[14].

1.23. Банк имеет право отказать в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции при наличии подозрений, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных

---

[11] В соответствии с требованиями:
- Федерального закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (данные Клиента: ФИО, данные документа, удостоверяющего личность);
- Федерального закона от 27.11.2017 № 340-ФЗ «О внесении изменений в часть первую Налогового кодекса Российской Федерации в связи с реализацией международного автоматического обмена информацией и документацией по международным группам компаний» (данные Клиента: страна налогового резидентства, иностранный идентификационный номер (либо причина его отсутствия)).

[12] При наличии технической возможности.

[13] При наличии технической возможности.

[14] При наличии технической возможности.

преступным путем, финансирования терроризма или финансирования распространения оружия массового уничтожения.

2. ТЕРМИНЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДБО

2.1. **Абонент** – физическое лицо - пользователь услугами связи, с которым оператором 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 продуктам Банка в порядке, предусмотренном ДБО.

2.4. **База данных Банка** – программно-аппаратный комплекс Банка, обеспечивающий проведение Клиентом операций по продуктам Банка 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[15].

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 на имя Клиента к банковскому счету юридического лица или индивидуального предпринимателя (корпоративного клиента Банка).

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

2.16. **Геопозиция** - данные о географическом местоположении (географические координаты)

[15] За исключением случаев заключения между Банком и Клиентом договора о предоставлении Сервиса «Свое дело».

Мобильного устройства Клиента (на основе данных сети оператора сотовой связи и сигналов GPS) и месте совершения Клиентом операций.

2.17. **Держатель Карты (Держатель)** – физическое лицо, на имя которого выпущена Карта. Образец подписи Держателя Карты имеется на оборотной стороне Карты (при наличии полосы для подписи). В случае выпуска «именной» Карты, имя и фамилия Держателя Карты указываются на Карте, записываются на магнитной полосе и на микропроцессоре Карты (при наличии).

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. **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[16].

2.20. **Запрос** – SMS-сообщение или USSD-команда, направляемые Клиентом в Банк с номера мобильного телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-банку, для совершения Перевода денежных средств, сделок, передачи юридически значимых сообщений или получения иной информации от Банка.

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

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

2.23. **Индивидуальный предприниматель** – Клиент, являющийся индивидуальным предпринимателем в соответствии с законодательством РФ.

2.24. **Информационное сообщение** – любое информационное сообщение Банка, отправляемое Клиенту в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку, или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание/Заявлении об изменении информации о Клиенте, или в виде Push-уведомления[17] (в Мобильном приложении Банка), включая Одноразовые пароли (Одноразовые коды), Сообщения для подтверждения.

2.25. **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.

2.26. **Карта** – банковская карта (дебетовая Карта, кредитная Карта), являющаяся электронным средством платежа и выпускаемая ПАО Сбербанк на имя Держателя. Карта может быть «именной» (с указанием на Карте имени и фамилии Держателя Карты) либо «неименной» с моментальной выдачей (без указания на Карте имени и фамилии Держателя Карты).

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

2.28. **Код безопасности** – пароль многократного использования с неограниченным сроком действия, который Клиент самостоятельно однократно получает в Устройствах самообслуживания/ формирует в Мобильном приложении Банка/на Странице настройки SberPay[18]. Используется для Аутентификации Клиента в Устройствах самообслуживания, для оплаты при совершении операций и иных сделок с использованием Биометрических персональных данных Клиента; оплаты товаров и услуг в торгово-

[16] Термин применяется в соответствии Постановлением Правительства от 08.09.2010 №697 «О единой системе межведомственного взаимодействия.

[17] При наличии технической возможности

[18] Код безопасности, сформированный Клиентом самостоятельно в Мобильном приложении Банка/на Странице настройки SberPay, может быть использован только для подтверждения оплаты товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях с использованием Биометрического метода аутентификации.

сервисных предприятиях с использованием Биометрического метода аутентификации в соответствии с «Договором на выпуск и обслуживание дебетовой карты ПАО Сбербанк, на открытие и обслуживание «Платежного счета» ПАО Сбербанк»/ «Договором на выпуск и обслуживание кредитной карты ПАО Сбербанк, открытие счета для учета операций с использованием карты и предоставление возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте».

2.29. **Команда подтверждения** – текст, который Клиент самостоятельно вводит в Мобильном приложении Банка[19], или голосовая команда, которую Клиент самостоятельно озвучивает в Мобильном приложении Банка[20]. Текст команды подтверждения определяется Банком и доводится до сведения клиентов путем размещения информации о содержании команд на Официальном сайте Банка. Банк вправе изменять содержание команд.

2.30. **Код подтверждения** – используемый в качестве Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента 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.

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

2.32. **Контактный Центр Банка** – круглосуточная служба информационной поддержки, дистанционного обслуживания и реализации продуктов и услуг Банка/партнеров Банка, включая дочерние общества Банка, с которыми Банком заключены договоры. Обслуживание предоставляется по телефонам Контактного Центра Банка, указанным на официальном сайте Банка и на оборотной стороне Карты, либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту.

2.33. **Контрольная информация Клиента** – буквенная или цифровая информация, указываемая Клиентом в заявлении на предоставление услуги либо в ином документе, регистрируемая в Базе данных Банка, которая может быть использована для Аутентификации Клиента при обращении в Контактный Центр Банка.

2.34. **Логин (Идентификатор пользователя)** – последовательность символов, используемая для Идентификации Клиента при использовании Сбер ID, при регистрации/входе в «Сбербанк Онлайн». Устанавливается Банком или определяется Клиентом[21].

2.35. **Мобильное приложение Банка** – приложение (программное обеспечение) для Мобильного устройства, принадлежащее Банку или третьим лицам[22], предоставляющее Клиенту возможность доступа к функционалу "Сбербанк Онлайн" в зависимости от технической реализации соответствующего приложения.

2.36. **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).

2.37. **Мобильное рабочее место работника Банка (Мобильное рабочее место)** – устройство и автоматизированная защищенная система, позволяющие работнику Банка обслужить Клиента, как в Подразделении Банка, так и за его пределами.

2.38. **Одноразовый пароль (Одноразовый код)** – пароль одноразового использования. Используется в целях Аутентификации Клиента при выполнении операций на Официальном сайте Банка[23] или для дополнительной Аутентификации Клиента при использовании Сбер ID, при входе в Систему «Сбербанк Онлайн», для подтверждения совершения операций на Официальном сайте Банка/в Системе «Сбербанк

[19] При наличии технической возможности.
[20] При наличии технической возможности.
[21] В соответствии с Порядком предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания и Порядком доступа к информационным ресурсам Банка и партнеров Банка с использованием Сбер ID.
[22] Перечень третьих лиц и наименований приложений размещен на Официальном сайте Банка.
[23] Доступна только подача заявки на потребительский кредит.

Онлайн»[24], а также операций в сети Интернет с применением технологий «Visa Secure», «Identity Check» и «MirAccept» в качестве Аналога собственноручной подписи и/или в целях безопасности при совершении наиболее рисковых операций.

2.39. **Официальный сайт Банка** – сайт Банка в сети Интернет www.sberbank.ru.

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

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

2.42. **Платежный счет** – Счет, открытый на имя Клиента и используемый для учета операций, совершаемых в соответствии с «Договором на выпуск и обслуживание дебетовой карты ПАО Сбербанк, открытие и обслуживание «Платежного счета» ПАО Сбербанк».

2.43. **Подразделения Банка** – подразделения ПАО Сбербанк, осуществляющие обслуживание физических лиц, перечень которых размещен на Официальном сайте Банка.

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

2.45. **Представитель** – физическое лицо, представляющее интересы другого физического лица в силу полномочий, основанных на доверенности, указаний закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

2.46. **Программа страхования** - реализуемая Банком со страховой компанией программа коллективного добровольного страхования.

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

2.48. **Работник вне Подразделения Банка** – работник Банка, обслуживающий Клиента на основании доверенности вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места.

2.49. **Ресурс Участника среды ОБИ -** сайт в сети Интернет, мобильное приложение, принадлежащее Участнику среды ОБИ и предоставляющее Клиенту возможность доступа к услугам/продуктам Участника среды ОБИ.

2.50. **Сбер ID (Сбербанк ID)** – сервис Банка, с помощью которого Клиент имеет возможность:

- получить доступ к информационным ресурсам Банка и партнеров Банка[25];

- через Систему «Сбербанк Онлайн» управлять своими персональными данными (ввод, редактирование, удаление и иные действия), включая предоставление согласий на обработку своих персональных данных Банку и партнерам Банка.

Перечень и порядок совершения Клиентом действий при использовании Сбер ID содержатся в Руководстве по использованию Сбер ID, размещенном на Официальном сайте Банка.

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

2.52. **Сервис Открытый банкинг –** сервис по предоставлению Клиенту в «Сбербанк Онлайн»[26] в

[24] Необходимость подтверждения операции на Официальном сайте Банка и в Системе «Сбербанк Онлайн» определяется Банком. Информация о необходимости подтверждения операции доводится до сведения Клиента перед совершением операции.

[25] Перечень информационных ресурсов, в т.ч. мобильных приложений Банка и партнеров Банка размещен на Официальном сайте Банка в разделе «Сбер ID».

[26] Через Официальный сайт Банка при наличии технической возможности.

режиме реального времени информации об услугах/продуктах Клиента, оформленных у Участника среды ОБИ, а также на Ресурсе Участника среды ОБИ информации об услугах/продуктах, оформленных в Банке.

2.53. **Система «Сбербанк Бизнес Онлайн» –** система дистанционного банковского обслуживания, используемая Клиентом-индивидуальным предпринимателем, а также юридическим лицом в силу осуществления им полномочий единоличного исполнительного органа заемщика - юридического лица, в том числе для подписания Клиентом и направления в Банк договора поручительства Клиента, а также ознакомления с кредитным договором заемщика – юридического лица, а также Клиентом в качестве индивидуального предпринимателя для удаленного управления банковскими счетами, а также получения банковских услуг и/или небанковских сервисов.

2.54. **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, или совершения сделок, в том числе содержащее ссылку на условия сделки, подлежащие акцепту Клиентом и размещаемые на Официальном сайте Банка или в Системе «Сбербанк Онлайн». Для подтверждения операции/совершения сделки 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.

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

2.56. **Средства доступа** – средства[27] для Идентификации и Аутентификации Клиента Банком через Удаленные каналы обслуживания и/или при использовании Сбер ID.

2.57. **Страница настройки SberPay** – страница Банка в сети Интернет, предназначенная для настройки[28] оплаты товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях с использованием Биометрического метода аутентификации:

- выбора/изменения Карты, со Счета которой осуществляется оплата товаров и услуг с использованием Биометрического метода аутентификации

- формирования (первичная установка/изменение) Кода безопасности.

2.58. **Счет Карты** – Счет, открытый на имя Клиента, и используемый для учета операций, совершаемых в соответствии «Договором на выпуск и обслуживание дебетовой карты ПАО Сбербанк, на открытие и обслуживание «Платежного счета» ПАО Сбербанк»/ «Договором на выпуск и обслуживание кредитной карты ПАО Сбербанк, открытие счета для учета операций с использованием карты и предоставление возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте», и проведения расчетов в соответствии с ДБО.

2.59. **Тарифный план** – стоимость, установленная на набор продуктов/услуг с указанием их перечня и условий предоставления (размера плат и/или иных условий). Плата за Тарифный план включает в себя цену всех продуктов и услуг, входящих в Тарифный план, при этом Клиент не обязан пользоваться всеми включенными продуктами/услугами.

2.60. **Удаленные каналы обслуживания (УКО)** – каналы/устройства Банка, через которые Клиенту могут предоставляться услуги/сервисы/банковские продукты (далее – услуги): Устройства самообслуживания Банка, Официальный сайт Банка, «Сбербанк Онлайн», SMS-банк, Контактный Центр Банка, Электронные терминалы у партнеров.

2.61. **Услуга Совместные уведомления** – услуга по информированию указанных Клиентом в заявлении на подключение Услуги Совместные уведомления лиц, являющихся клиентами Банка, а также лиц, не являющихся клиентами Банка (далее – Получатели Совместных уведомлений), о совершенных Клиентом операциях и авторизациях по Карте(ам)/Платежному(ым) счету(ам) Клиента. Информирование лиц, являющихся клиентами Банка, осуществляется Банком посредством SMS-сообщений и/или Push-уведомлений. Информирование лиц, не являющихся клиентами Банка, осуществляется Банком

[27] Определены в Порядке предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания и Порядке доступа к информационным ресурсам Банка и партнеров Банка с использованием Сбер ID.
[28] При наличии технической возможности. Доступ к Странице настройки SberPay осуществляется с использованием Сбер ID.

посредством направления SMS-сообщений. Условия подключения и предоставления Услуги Совместные уведомления определены в Условиях предоставления услуг через SMS-банк, размещаемых на Официальном сайте Банка.

2.62. **Услуга Уведомления об операциях** – услуга информирования Клиента об операциях и авторизациях по Картам и/или Платежным счетам и о задолженности и Доступном лимите[29]по кредитным картам. Информирование осуществляется Банком посредством SMS-сообщений и/или Push-уведомлений. Для получения Услуги Уведомления об операциях Клиенту необходимо наличие подключенного к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или сети Интернет Мобильного устройства, наличие регистрации SMS-банка и/или Мобильного приложения Банка. Условия подключения и предоставления Услуги Уведомления об операциях определены в Условиях предоставления услуг через SMS-банк, размещаемых на Официальном сайте Банка.

2.63. **Услуга «SMS-Информирование по Бизнес-карте»** – услуга Банка по информированию Клиента о совершенной с использованием Бизнес-карты, выпущенной на его имя, операции посредством направления SMS-сообщения.

2.64. **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/NFC-карт[30], передачи распоряжений Клиента о перечислении денежных средств с Банковского счета Клиента и др.

2.65. **Участники среды Открытых банковских интерфейсов (Участники среды ОБИ)** – банки, организации, предоставляющие финансовые услуги, и разработчики программного обеспечения, успешно прошедшие проверку Ассоциации развития финансовых технологий (ИНН 9705086966, ОГРН 1177700002150), которые участвуют в создании и развитии среды открытых банковских интерфейсов и которые приняли на себя соответствующие обязательства по соблюдению стандартов открытых банковских интерфейсов».

2.66. **Электронный документ** – документ, сформированный в Подразделениях Банка и/или в Удаленных каналах обслуживания 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 заключаемого договора или заявление Клиента на заключение договора, и/или
- условия заранее данного акцепта по Счетам Карт/ Платежным счетам, и/или,
- условия иных совершаемых сделок, в т.ч. доверенности[31], и/или
- соглашение/согласие, и/или
- заявление Клиента на получение/изменение услуг Банка или на отказ от них, и/или
- информация об операциях, совершенных Клиентом, и/или
- условия иных документов.

2.67. **Электронные терминалы у партнеров** - электронные программно-технические устройства или аппаратно-программные комплексы, размещенные у партнеров Банка предназначенные для совершения операций с использованием банковских карт, в том числе для получения услуг в рамках ДБО32 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).

2.68. **NFC-карта** – электронное средство платежа, выпускаемое самостоятельно Держателем Карты с

[29] Термин применяется в значении, установленном в «Общих условиях выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк.

[30] Использование NFC-карты через Устройства самообслуживания Банка возможно при наличии технической возможности.

[31] При наличии технической возможности Банка.

[32] При наличии технической возможности.

использованием мобильного приложения, установленного на Мобильном устройстве Клиента, к Карте, которое позволяет Клиенту совершать операции по Счету Карты/ Платежному счету с использованием технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (NFC).

2.69. **IVR (Interactive Voice Response)** – система самообслуживания (с голосовым меню), доступная Клиенту при звонке в Контактный Центр Банка, позволяющая Клиенту получить информацию и/или совершить операцию в автоматическом режиме (без соединения с оператором), либо соединиться с оператором Контактного Центра Банка по тематике, выбранной Клиентом в голосовом меню системы.

2.70. **IMEI (International Mobile Equipment Identity)** – международный идентификатор Мобильного устройства.

2.71. **Push-уведомление** – сообщение, отправляемое Банком с использованием сети Интернет на Мобильное устройство с установленным на нем Мобильным приложением Банка. Push-уведомление отображается на экране Мобильного устройства в виде всплывающего уведомления и может быть впоследствии просмотрено в Мобильном приложении Банка.

2.72. **SMS-банк (Мобильный банк)** – удаленный канал обслуживания Банка, обеспечивающий Клиентам возможность направлять в Банк Запросы и получать от Банка Информационные сообщения[33] в виде SMS-сообщений на Мобильном устройстве в любое время с использованием абонентского номера подвижной радиотелефонной связи, предварительно зарегистрированного в Банке для доступа к SMS-банку, и/или получать Push-уведомления в Мобильном приложении Банка.

2.73. **SMS - сообщение** – текстовое сообщение, направляемое Банком на номер (-а) мобильного телефона (-ов) Клиента.

2.74. **USSD-команда** – текстовое сообщение в виде короткой команды, направляемое Клиентом в Банк с номера мобильного телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-банку. Перечень сотовых операторов, по которым доступен сервис, размещен на Официальном сайте Банка.

2.75. **QR-код -** двумерный штрихкод, позволяющий Клиентам посредством считывания указанной в нем информации в Мобильном приложении Банка с помощью камеры Мобильного устройства получить доступ к услугам[34], предоставляемым Банком в рамках ДБО.

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

2.77. 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».

2.78. 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.

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 и/или открытие Платежного счета, а также с заявлением-анкетой на получение кредитной Карты. В случае принятия Банком положительного решения о возможности выпуска Клиенту дебетовой Карты заявленного Клиентом вида, Банк осуществляет открытие Платежного счета и выпуск дебетовой Карты. В случае принятия Банком положительного решения о

[33] Информационные сообщения счетам направляются Банком при наличии технической возможности
[34] При наличии технической реализации.

возможности выпуска Клиенту кредитной Карты заявленного Клиентом вида, Клиент имеет право инициировать заключение «Договора на выпуск и обслуживание кредитной карты ПАО Сбербанк, открытие счета для учета операций с использованием карты и предоставление возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте», которое производится путем направления Клиентом в Банк предложения о заключении договора в виде «Индивидуальных условий выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк» в соответствии с «Общими условиями выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк», опубликованными на Официальном сайте Банка и размещенными в Подразделениях Банка, и последующего акцепта Банком полученных «Индивидуальных условий выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк».

3.1.2. Особенности открытия Счетов кредитных Карт, выпуска и обслуживания кредитных Карт и отражения операций по Счетам кредитных Карт определены «Индивидуальными условиями выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк» и «Общими условиями выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк», размещенными на Официальном сайте Банка и в Подразделениях Банка. Особенности открытия Платежных счетов, выпуска и обслуживания дебетовых Карт и отражения операций по Платежным счетам определены «Условиями выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк, открытия и обслуживания «Платежного счета» ПАО Сбербанк», размещенными на Официальном сайте Банка.

3.1.3. Правила совершения операций и получения информации по Счетам Карт, Платежным счетам, 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), Условиях предоставления услуг через SMS-банк, в Руководстве по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка, «Руководстве по использованию «Сбербанк Онлайн» и в Памятке по безопасности при использовании Удаленных каналов обслуживания Банка (далее – «Памятка по безопасности») (Приложение 2 к Условиям банковского обслуживания), размещаемых на Официальном сайте Банка.

3.2. НОМИНАЛЬНЫЕ СЧЕТА ДЛЯ ЗАЧИСЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ВЫПЛАТ

3.2.1. 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.

3.2.2. 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».

3.2.3. 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.

3.3. ДЕПОЗИТАРНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

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

3.3.2. 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.

3.3.3. 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.

3.4. **БРОКЕРСКИЕ УСЛУГИ**

3.4.1. 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.

3.4.2. Подписание Электронных документов, связанных с брокерским обслуживанием, простой электронной подписью в Системе «Сбербанк Онлайн» осуществляется в соответствии с Правилами электронного взаимодействия (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания), являющимися неотъемлемой частью ДБО.

3.5. **ПРОГРАММЫ СТРАХОВАНИЯ, ДОГОВОРЫ СО СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ, УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИЕЙ, НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ПЕНСИОННЫМ ФОНДОМ**

3.5.1. В рамках ДБО в Подразделениях Банка, вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места, через Удаленные каналы обслуживания, Клиент может[35]:

- оформлять заявления и документы, совершать иные действия в рамках реализуемых Банком со страховыми компаниями Программ страхования;
- подавать заявления и оформлять документы, совершать иные действия в связи с заключением, изменением, исполнением и прекращением договоров страхования со страховыми компаниями, с которыми у Банка заключены агентские договоры;
- передавать информацию третьим лицам, с которыми у Банка заключены договоры, о предоставлении Клиенту сервиса по подбору договоров страхования, оформлять соответствующие согласия;
- оформлять заявки на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов под управлением управляющей компании, с которой у Банка заключен договор на выполнение функций агента по выдаче, погашению и обмену инвестиционных паев;
- оформлять заявления на заключение договора доверительного управления ценными бумагами, в том числе договора на ведение индивидуального инвестиционного счета, с профессиональным участником рынка ценных бумаг - управляющим, с которым у Банка заключен агентский договор, а также иные документы, оформляемые в рамках указанных договоров;
- подавать заявки в АО «НПФ Сбербанка» на оформление договоров, предусмотренных законодательством РФ;
- оформлять заявления в рамках заключенных с АО «НПФ Сбербанка» договоров.

3.6. **УСЛУГИ СВЯЗИ:**

3.6.1. В рамках ДБО Клиент может с использованием Системы «Сбербанк Онлайн»[36], а также в Подразделениях Банка заключать[37]/изменять[38] договоры об оказании услуг связи с операторами связи, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры на выполнение Банком функций агента. Перечень операторов связи размещается на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка.

3.6.2. В Системе «Сбербанк Онлайн» и в Подразделениях Банка Клиент вправе подписать[39] простой электронной подписью договор об оказании услуг связи, согласие (поручение) Банку на передачу сведений о Клиенте и иные документы, связанные с оформлением/ изменением договора об оказании услуг связи, формируемые в виде Электронных документов в соответствии с Порядком предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания) и

---

[35] При наличии технической возможности и, если это предусмотрено условиями договора между Банком и страховой компанией/управляющей компанией/АО «НПФ Сбербанка».
[36] Через Мобильное приложение Банка.
[37] При наличии технической возможности.
[38] При наличии технической возможности.
[39] При наличии технической возможности.

Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемым на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка, а также Правилами электронного взаимодействия (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания), при условии согласования Клиентом и Банком с соответствующим оператором связи использования простой электронной подписи для целей заключения/изменения договора об оказании услуг связи. При этом Клиент и Банк подтверждают, что вышеуказанные документы, подписанные Клиентом с использованием такой простой электронной подписи, для целей заключения/изменения договора об оказании услуг связи Клиентом с оператором связи, признаются Банком и Клиентом равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента.

3.6.3. Договор об оказании услуг связи вступает в силу и направляется Клиенту в порядке, предусмотренном оператором связи в договоре об оказании услуг связи.

4. БАНКОВСКИЕ ОПЕРАЦИИ ПО СЧЕТАМ, ВКЛАДАМ

4.1. 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.

4.2. 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), Условиях предоставления услуг через SMS-банк, Руководством по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка, «Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн» и Памяткой по безопасности (Приложение 2 к Условиям банковского обслуживания), размещаемыми на Официальном сайте Банка.

4.3. Переводы денежных средств осуществляются:

- со Счета Карты/ Платежного счета Клиента: вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места[40], в Подразделениях Банка, через Устройства самообслуживания Банка, «Сбербанк Онлайн», SMS-банк;

- со Счета вклада, Счета: вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места[41], в Подразделениях Банка, через «Сбербанк Онлайн», Устройства самообслуживания Банка;

- с использованием Бизнес-карты Клиента: через «Сбербанк Онлайн».

4.4. Операции по перечислению (списанию) денежных средств со Счетов/вкладов Клиента, а также операции по переводу денежных средств со счета корпоративного клиента Банка с использованием Бизнес-карты (проводится в пределах лимита расходования денежных средств[42], в случае если Клиент является держателем Бизнес-карты), 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 соответствующим договором между Клиентом и Банком. Клиент поручает Банку составлять и подписывать расчетные документы, необходимые для осуществления операций по перечислению денежных средств со Счета/вклада/ счета корпоративного клиента Банка, на основании указанных документов.

4.5. 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

[40] При наличии технической возможности.
[41] При наличии технической возможности.
[42] Лимит расходования денежных средств по Бизнес-карте, в пределах которого держателю Бизнес-карты разрешается проведение операций. Лимит устанавливается соглашением между Банком и корпоративным клиентом Банка, к счету которого выпущена Бизнес-карта.

зачисления денежных средств.

4.6. 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.

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

4.8. 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.

4.9. Банк имеет право требовать предъявления документа, удостоверяющего личность, в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, внутрибанковскими правилами, а также при возникновении сомнений в правомерности использования Карты/NFC-карты.

4.10. 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/ Платежному счету), к которому оформлено поручение, с учетом срока действия оформленного поручения.

4.11. 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.

4.12. 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 взноса наличных, перевода между Счетами Клиента через Удаленные каналы обслуживания[43] осуществляется не позднее следующего рабочего дня за днем совершения операции.

4.13. 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.

4.14. 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.

4.15. 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.

4.16. 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.

4.17. 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.

[43] При наличии технической возможности.

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.

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[44] Клиенту по Счетам/операциям в любом Территориальном банке.

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

5.5.1. при обращении в Подразделение Банка. Выписка/Справка предоставляется на бумажном носителе, содержит оттиск печати/штампа Банка и подпись работника Банка[45].

5.5.2. воспользовавшись автоматизированной услугой по формированию Выписок/Справок в «Сбербанк Онлайн»[46]. Выписка/Справка содержит электронное изображение печати Банка и электронное изображение подписи работника Банка[47].

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

5.6. После предоставления Клиенту сформированных Выписок/Справок в Подразделении Банка или в «Сбербанк Онлайн», сформированные Выписки/Справки доступны Клиенту в «Сбербанк Онлайн»[48].

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/ 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/ 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 облуживание/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), Постоянном пароле, Одноразовом пароле, Коде безопасности 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), Постоянном пароле, Одноразовом пароле, Коде безопасности 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

---

[44] При наличии технической возможности

[45] За исключением форм Выписок/Справок, не предусматривающих наличие печати Банка и подписи работника Банка.

[46] При наличии технической возможности.

[47] При наличии технической возможности.

[48] При наличии технической возможности.

неуполномоченными лицами, и в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и ДБО процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными 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, договоров доверительного управления, разработанных профессиональными участниками рынка ценных бумаг - управляющими, и правил доверительного управления, разработанных управляющими компаниями, договоров об обязательном пенсионном страховании и негосударственном пенсионном обеспечении, разработанных АО «НПФ Сбербанка, а также за соответствие их условий требованиям законодательства Российской Федерации. Банк не возмещает убытки по договорам доверительного управления. Банк не отвечает по обязательствам страховой компании по договорам страхования, выплату страхового возмещения при наступлении страхового случая осуществляет страховая компания. Банк не осуществляет выплаты по договорам об обязательном пенсионном страховании и негосударственном пенсионном обеспечении.

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 вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места[49], в Подразделениях Банка, через Устройства самообслуживания, Систему «Сбербанк Онлайн», Официальный сайт Банка, Контактный Центр Банка посредством SMS-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.

6.12. При заключении, исполнении, изменении и расторжении ДБО Стороны принимают на себя обязательство не осуществлять действий, квалифицируемых применимым законодательством как «коррупция»[50], а также иных действий (бездействия), нарушающих требования применимого законодательства, применимых норм международного права в области противодействия коррупции.

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. Банк вправе уведомлять Клиентов о необходимости обновления данных, указанных в Заявлении, в сроки, определенные Федеральным законом от 07.08.2001г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» любым

[49] При наличии технической возможности.

[50] Термин «коррупция» понимается в значении, определенном в статье 1 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

предусмотренным пунктом 8.1. Условий банковского обслуживания способом и/или путем направления SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку, или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание, или в Заявлении об изменении информации о Клиенте, и/или путем направления Push-уведомления[51] в Мобильном приложении Банка. Обновление данных осуществляется:

- при личном обращении Клиента в Банк, с предоставлением в Банк документов, подтверждающих соответствующие изменения;

- самостоятельно Клиентом в Мобильном приложении Банка[52]. Клиент может изменить реквизиты[53] своего паспорта РФ при условии успешной проверки Банком реквизитов паспорта РФ.

7.3. Банк вправе уведомлять Клиентов о необходимости предоставить информацию о налоговом резидентстве согласно требованиям Федерального закона от 27.11.2017 № 340-ФЗ «О внесении изменений в часть первую Налогового кодекса Российской Федерации в связи с реализацией международного автоматического обмена информацией и документацией по международным группам компаний» любым предусмотренным пунктом 8.1. Условий банковского обслуживания способом и/или путем направления SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку, или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание, или в Заявлении об изменении информации о Клиенте, и/или путем направления Push-уведомления[54] в Мобильном приложении Банка, и/или посредством отображения информационного сообщения в Системе «Сбербанк Онлайн»[55]. Предоставить/обновить информацию о налоговом резидентстве Клиент может, обратившись в Подразделение Банка или через Удаленные каналы обслуживания[56].

7.4. 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,

[51] При наличии технической возможности.
[52] При наличии технической возможности.
[53] Данные паспорта РФ: серия, номер, дата выдачи, код подразделения.
[54] При наличии технической возможности.
[55] При наличии технической возможности.
[56] При наличии технической возможности.

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[57].

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.

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, 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[58] информационных и рекламных сообщений может быть отозвано Клиентом в любой момент путем подачи письменного заявления об отзыве в Банк.

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 партнеров[59], сведений о проводимых операциях по Счетам Клиента путем организации почтовых рассылок, рассылок SMS-сообщений, Push-уведомлений и рассылок по электронной почте и телефонных звонков 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;

---

[57] Перечень организаций – юридических лиц, с которыми Банк состоит в договорных партнерских отношениях, с указанием их наименований и адресов размещен на сайте www.sberbank.ru.

[58] ООО «ОККО», адрес: 197374, г. Санкт-Петербург, ул. Савушкина д. 126 литер б, помещение 53-н; ООО «РА «Индекс 20», адрес: 117105, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 9, стр. 1, пом. Б, часть комнаты № 38.

[59] Под «партнером Банка» понимается юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, в отношении товаров/работ/услуг которого Банк размещает в каналах Банка и/или направляет по сетям электросвязи рекламно-информационные сообщения в рамках соответствующего договора с этим партнером (или по запросу иного партнера Банка на основании соответствующего договора).

8.4.2. предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключено соглашение о конфиденциальности, для связи с Клиентом в целях:

8.4.2.1. направления информационных и рекламных сообщений посредством мобильной связи,

8.4.2.2. проведения аналитических, статистических, маркетинговых исследований и опросов, посредством телефонной связи;

8.4.2.3. осуществления информационных и рекламных рассылок по электронной почте в адрес Клиента;

8.4.2.4. осуществления телефонных звонков с целью предложения продуктов и услуг Клиенту

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, или с которыми Банк реализует Программы страхования; третьим лицам, с которыми у Банка заключены договоры, предусматривающие передачу соответствующей информации о Клиенте, для целей предоставления Клиенту сервиса по подбору договоров страхования; управляющим компаниям (профессиональным участникам рынка ценных бумаг - управляющим), с которыми у Банка заключены соответствующие агентские договоры, в целях оказания услуг по договорам доверительного управления; АО «НПФ Сбербанка», с которым у Банка заключен соответствующий договор, в целях предоставления Клиенту услуг по договорам об обязательном пенсионном страховании и/или негосударственном пенсионном обеспечении, 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[60]:

- 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;

[60] При условии технической реализации и наличии соответствующего договора с оператором подвижной радиотелефонной связи.

- о факте подключенной услуги переадресации вызова и сообщений к абонентскому номеру (MSISDN) Клиента;
- о факте мошеннического звонка на номер телефона Клиента/звонка с номера телефона Клиента на мошеннический номер[61].

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

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

8.4.10. предоставлять персональные данные Клиента третьей стороне, с которой Банк состоит в договорных отношениях[62], в целях направления Клиенту SMS-сообщений и push-уведомлений через удаленные каналы SMS-банк и Сбербанк Онлайн

8.4.11. и Партнеров Банка[63] обрабатывать персональные данные, указанные в Заявлении Клиента и/или иных документах, предоставленных Банку в связи с заключением ДБО, включая любые изменения в отношении них, а также сведения об устройстве, cookie-файлы, знания о Клиенте, сформированные на основе финансовых транзакций Клиента и сведений о приобретаемых Клиентом продуктах и услугах, в целях и способами, указанными далее в настоящем подпункте;

Под обработкой (в автоматизированном виде и без использования средств автоматизации) персональных данных понимаются следующие действия, совершаемые с персональными данными: 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.

8.4.12. предоставлять в «Сбербанк Онлайн» персональные данные Клиента и информацию по услугам и операциям Клиента в Банке Представителю Клиента по доверенности, оформленной в «Сбербанк Онлайн», для реализации Представителем полномочий, полученных от Клиента по такой доверенности.

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.

---

[61] Данные об абонентах и содержание звонков не передаются

[62] Перечень опубликован на сайте Банка

[63] ООО «ОККО», адрес: 197374, г. Санкт-Петербург, ул. Савушкина д. 126 литер б, помещение 53-н; ООО «РА «Индекс 20», адрес: 117105, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 9, стр. 1, пом. Б, часть комнаты № 38.

8.9. Банк обязуется представить Клиенту информацию о дате и причинах принятия решения об отказе в выполнении распоряжения о совершении операции в соответствии с пунктом 1.23 Условий банковского обслуживания, в срок не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, одним из следующих способов взаимодействия по выбору Банка: в Подразделении Банка, SMS-сообщение, Push-уведомление, сообщение, направленное по адресу электронной почты.

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 блокировать все дебетовые Карты, выпущенные Клиенту (включая дополнительные Карты).

9.5 В случае получения Банком от Клиента заявления о расторжении ДБО Банк имеет право блокировать проведение операций через Систему «Сбербанк Онлайн» и SMS-банк. В случае блокировки SMS-банка комиссии, ранее уплаченные Банку, не возвращаются и не учитываются в счет погашения задолженности перед Банком.

9.6 Расторжение ДБО является основанием для закрытия Счетов дебетовых Карт/ Платежных счетов Клиента, отключения Тарифного плана.

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 дебетовых Карт/ Платежных счетов/ Счетов кредитных Карт осуществляется в порядке, установленном «Условиями выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк, открытия и обслуживания «Платежного счета» ПАО Сбербанк»/ «Индивидуальными условиями выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк» и «Общими условиями выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк».

9.7.2 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/ Платежном счете денежных средств, блокированных для исполнения распоряжений по Счету Карты/ Платежному счету, принятых Банком к исполнению до получения заявления на закрытие Счета Карты/ Платежного счета, 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/ Платежного счета, все Карты (в том числе, дополнительные Карты), выпущенные к закрываемому Счету, блокируются.

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 Расторжение «Договора на выпуск и обслуживание дебетовой карты ПАО Сбербанк, на открытие и обслуживание «Платежного счета» ПАО Сбербанк» и закрытие Счета Карты/ Платежного счета не влечет прекращения обязанности Клиента погасить перед Банком задолженность по Счету Карты/ Платежному

счету, 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».

10.4. Приложение 4 «Порядок предоставления ПАО Сбербанк услуг Работником вне Подразделения Банка».

10.5. Приложение 5 «Порядок доступа к информационным ресурсам Банка и партнеров Банка с использованием Сбер ID».

10.6. Приложение 6 «Условия предоставления услуг в соответствии с Тарифными планами»

Приложение 1

к Условиям банковского обслуживания физических лиц
ПАО Сбербанк

Порядок предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Проведение операций по Счетам Клиента через Удаленные каналы обслуживания возможно при наличии у Клиента Счета Карты/ Платежного счета в рублях, или долларах США, или евро.

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 Карта, 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[64] и/или получения информации по Счетам/вкладам и другим продуктам через Удаленные каналы обслуживания[65].

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 с использованием Средств доступа к которым относятся: Логин (Идентификатор пользователя), Карта, и (или) Постоянный пароль, и (или) Одноразовый пароль, и (или) Биометрические персональных данные Клиента, и (или) Сбер ID;

1.3.2. через SMS-банк – регистрация номера мобильного телефона в порядке, определенном в разделе 2 настоящего Порядка и Условиях предоставления услуг через SMS-банк,, размещаемых на Официальном сайте Банка. Услуги предоставляются при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента с использованием Средства доступа к которому относится: номер мобильного телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку;

1.3.3. на Устройствах самообслуживания Банка – наличие у Клиента действующей Карты, и (или) NFC-карты[66], и (или) Платежного счета. Для операций выдачи наличных денежных средств в банкоматах с использованием QR-кода, размещенного на экране банкомата, необходимо наличие у Клиента Мобильного приложения Банка. Услуги предоставляются при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, определенном в разделе 4 настоящего Порядка с использованием Средств доступа, к которым относятся: действующая Карта и ПИН, или действующая NFC-карта и ПИН, и (или) Код безопасности, и (или) Биометрические персональные данные Клиента, и Мобильное приложение Банка[67];

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 или указанный Клиентом в Заявлении на банковское обслуживание, при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, определенном в разделе 5 настоящего Порядка с

[64] За исключением проведения операций по вкладам, оформления доверенности по вкладам/счетам физическими лицами в возрасте от 14 до 18 лет.
[65] При наличии технической возможности.
[66] Использование NFC-карты через Устройства самообслуживания Банка возможно при наличии технической возможности.
[67] Мобильное приложение Банка применяется только для операций выдачи наличных денежных средств в банкоматах с использованием QR-кода, размещенного на экране банкомата.

использованием Средств доступа к которым относятся: Контрольная информация Клиента и (или) персональные данные Клиента, содержащиеся в Базе данных Банка, Биометрические персональные данные Клиента;

1.3.5. на Электронном терминале у партнеров – наличие у Клиента основной действующей дебетовой «именной» Карты/NFC-карты[68], выпущенной к основной действующей дебетовой «именной» Карте. Услуги предоставляются при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, определенном в разделе 6 настоящего Порядка с использованием Средств доступа к которым относятся: Карты/NFC-карты и ПИН;

1.3.6. на Официальном сайте Банка[69] – обращение Клиента на Официальный сайт Банка при условии наличия у Клиента действующей Карты/ Платежного счета[70] и номера телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку. Услуги[71] на Официальном сайте Банка предоставляются при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, определенном в разделе 7 настоящего Порядка с использованием Средств доступа к которым относятся: персональные данные Клиента, содержащиеся в Базе данных Банка, и Одноразовый пароль (Одноразовый код).

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, Систему «Сбербанк Онлайн» в качестве шаблона для проведения в последующем Клиентом операций через Устройства самообслуживания Банка, SMS-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», размещенным на Официальном сайте Банка, или обращается в Контактный Центр Банка[72].
- по инициативе Банка для Клиентов, получающих SMS-сообщения на Мобильное устройство, в том числе в рамках Услуги Уведомления об операциях. 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», размещенным на Официальном сайте Банка, или обратиться в Контактный Центр 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.

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

[68] Использование NFC-карты на Электронном терминале у партнеров возможно при наличии технической возможности.
[69] Положения настоящего пункта не распространяются на обслуживание Клиента в Системе «Сбербанк Онлайн» при доступе к операциям в Системе «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка.
[70] При наличии технической возможности.
[71] Доступна исключительно подача заявки на потребительский кредит, заявления-анкеты на получение кредитной Карты. Услуга предоставляется при наличии технической возможности.
[72] В Контактном Центре Банка реализовано только отключение возможности получения Push-уведомлений.

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, 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. 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.

1.11. Клиент обязан обеспечить безопасное, исключающее 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).

1.12. 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.

1.13. 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.

1.14. В случае, если Клиент осуществляет полномочия единоличного исполнительного органа заемщика – юридического лица, он вправе подписать договор поручительства по обязательствам заемщика - юридического лица в Системе «Сбербанк Бизнес Онлайн» с использованием усиленной неквалифицированной электронной подписи заемщика – юридического лица, выпущенной Удостоверяющим центром «КОРУС Консалтинг СНГ». Договор поручительства Клиента, подписанный усиленной неквалифицированной электронной подписью заемщика – юридического лица в Системе «Сбербанк Бизнес Онлайн», признается документом равнозначным документу на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента.

2. SMS-БАНК

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

- получения от Банка Информационных сообщений;
- отправки в Банк Запросов по Картам/Платежному счету;
- получение услуги Уведомления об операциях;
- получение услуги Совместные уведомления.

2.2. При предоставлении услуг/проведении операции через SMS-банк с использованием Запросов в рамках ДБО:

- Идентификация Клиента Банком осуществляется на основании номера мобильного телефона, содержащегося в сообщении, полученном Банком.
- Аутентификация Клиента Банком осуществляется на основании номера мобильного телефона, содержащегося в сообщении, полученном Банком.

2.3. Совершение операций, в том числе, списание/Перевод денежных средств со Счетов Карт/ Платежных счетов Клиента в Банке на Счета физических и юридических лиц, и совершение сделок в случаях, если это предусмотрено ДБО и(или) иным договором между Банком и Клиентом, осуществляется через SMS-банк на основании распоряжения/ волеизъявления Клиента, полученного Банком в ответ на Сообщение для подтверждения в виде SMS-сообщения или USSD-команды (далее – Сообщение), направленных с использованием Мобильного устройства с номера телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-банку.

2.4. Клиент подтверждает, что полученное Банком Сообщение рассматривается Банком как распоряжение (поручение) на проведение операций по Счетам Карт/ Платежным счетам/ вкладам Клиента и на предоставление

других услуг Банка или как волеизъявление Клиента при совершении сделок, полученные непосредственно от Клиента.

2.5. Сообщения в электронной форме, направленные Клиентом в Банк через SMS-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.

2.6. Исполнение распоряжений/поручений Клиента, переданных через SMS-банк, осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем получения такого распоряжения/поручения. Исполнение сделки, заключенной на основании Сообщения Клиента, определяется условиями сделки.

2.7. При проведении операций в SMS-банке используется московское время

2.8. Порядок и особенности регистрации SMS-банка и предоставления услуг через SMS-банк определены в Условиях предоставления услуг через SMS-банк, размещенных на Официальном сайте Банка.

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 «Сбербанк Онлайн».

3.2. «Сбербанк Онлайн» обеспечивает[73] Клиенту:

- совершение операций/сделок по продуктам и услугам, предоставленным Клиенту, по продуктам и услугам, предоставленным третьим лицам, когда Клиент является Представителем;
- заключение и исполнение сделок с Банком, в том числе обеспечивающих исполнение обязательств юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей перед Банком, третьими лицами, в том числе партнерами и дочерними обществами Банка, совершение иных операций и действий;
- оформление договоров, доверенностей, согласий на обработку персональных данных и иных документов, предусмотренных ДБО или необходимых для заключения, исполнения и расторжения договоров с Банком и третьими лицами, в том числе партнерами и дочерними обществами Банка;
- подписание Электронных документов Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента;
- доступ к информации о предлагаемых Клиенту/приобретенных Клиентом продуктах и услугах Банка, третьих лиц, в том числе партнеров и дочерних обществ Банка, Инфраструктуры взаимодействия, иной информации;
- доступ к электронным документам, сформированным в Банке/полученным от третьих лиц, в том числе партнеров Банка и дочерних обществ Банка/Инфраструктуры взаимодействия;
- возможность совершения отдельных операций на Устройствах самообслуживания Банка[74];
- доступ к информации по продуктам и услугам третьих лиц Представителю Клиента по доверенности, оформленной в «Сбербанк Онлайн»;
- подписание Индивидуальными предпринимателями простой электронной подписью соглашения(-й) об электронном документообороте, договора о предоставлении услуг с использованием Системы «Сбербанк Бизнес Онлайн», идентификационных документов в целях открытия расчетного счета, согласия(-й) на обработку персональных данных и получение сведений в бюро кредитных историй (в том числе кредитных отчетов), заявления о присоединении к договору-конструктору (правилам банковского обслуживания), условиям открытия и обслуживания расчетного счета Клиента, условиям обслуживания расчетного счета и предоставления небанковских сервисов в рамках пакета

[73] При наличии технической возможности.

[74] Доступно только для операций выдачи наличных денежных средств в банкоматах с использованием QR-кода, размещенного на экране банкомата.

услуг[75], порядку предоставления услуг по бизнес-картам, выпущенным к расчетному счету.

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

3.4. Предоставление Клиенту «Сбербанк Онлайн» осуществляется в соответствии с ДБО, а также в соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн» и соответствующим соглашением об использовании Мобильного приложения Банка, размещенным на Официальном сайте Банка.

3.5. Подключение Клиента к «Сбербанк Онлайн» осуществляется при условии наличия у Клиента действующей Карты.

3.6. Доступ Клиента к «Сбербанк Онлайн» осуществляется при условии его успешной Идентификации и Аутентификации с использованием Средств доступа.

Идентификация Клиента осуществляется на основании Карты и/или Логина (Идентификатора пользователя) и/или номера мобильного телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-банку, и/или Биометрических персональных данных Клиента и/или Сбер ID.

Клиент считается идентифицированным в случае:

-соответствия реквизитов Карты, использованных Клиентом при входе в «Сбербанк Онлайн» и/или при регистрации Клиентом Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве, реквизитам Карты, содержащимся в Базе данных Банка;

и/или

- соответствия Логина (Идентификатора пользователя), использованного Клиентом при входе в «Сбербанк Онлайн» и/или при регистрации Клиентом Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве, Логину (Идентификатору пользователя), содержащимся в Базе данных Банка;

и/или

-соответствия номера мобильного телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-Банку, и Биометрических персональных данных Клиента, использованных Клиентом при входе в «Сбербанк Онлайн» и/или при регистрации Клиентом Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве, номеру мобильного телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-Банку, содержащемуся в Базе данных Банка, и на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка;

и/или

- на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка;

и/или

- на основании ответа от автоматизированной системы Банка об успешном доступе к «Сбербанк Онлайн» с использованием Сбер ID.

Аутентификация Клиента осуществляется:

- на основании Постоянного пароля и/или Одноразовых паролей[76]; и/или
- на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка; и/или

[75] Пакет услуг – комплекс продуктов/услуг/сервисов, состоящий из продуктов/сервисов/услуг ПАО Сбербанк и/или небанковских сервисов, предоставляемых ПАО Сбербанк и/или провайдерами в пользу клиента.

[76] Направляется на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку или на номер мобильного телефона, ранее заявленный в Банк иным достоверным способом, при наличии технической возможности. Кроме случая регистрации номера мобильного телефона SMS-банка по вкладу.

•на основании ответа от автоматизированной системы Банка об успешном доступе к «Сбербанк Онлайн» с использованием Сбер ID.

Логин (Идентификатор пользователя) и/или Постоянный пароль могут быть определены одним из следующих способов:

- через устройство самообслуживания с использованием своей основной Карты[77]/ NFC-карты[78], выпущенной к основной Карте. Операция получения Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного пароля подтверждается ПИН;
- через удаленную регистрацию с использованием своей основной Карты и/или номера мобильного телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-банку,[79] и/или с использованием биометрических персональных данных[80]. Операция создания Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного пароля осуществляется с использованием Одноразового пароля, который направляется на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку[81]».
- самостоятельно определить номер своего мобильного телефона в качестве дополнительного Логина (Идентификатора пользователя) через удаленную регистрацию на Официальном сайте Банка на странице входа в «Сбербанк Онлайн» с использованием своей Основной Карты[82], либо в настройках личного кабинета в «Сбербанк Онлайн». Подключение (отключение) номера своего мобильного телефона в качестве Логина (Идентификатора пользователя) подтверждается Одноразовым паролем, который направляется на номер мобильного телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку[83].

  Клиент также может получить доступ к «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента в Мобильном приложении Банка[84].

  При наличии у Клиента Логина (Идентификатора пользователя) Постоянный пароль может быть получен с его помощью.

  Доступ Клиента к некоторым услугам Мобильного приложения Банка[85] 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.

3.7.Операции в «Сбербанк Онлайн» Клиент подтверждает способами и в порядке, предусмотренными Правилами электронного взаимодействия (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания).

Операция, инициированная Клиентом в «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка, может быть подтверждена[86] Клиентом в Мобильном приложении Банка.

3.8. Аналог собственноручной подписи Клиента, используемый для целей подписания Электронных документов в «Сбербанк Онлайн», и простая электронная подпись Клиента, используемая для целей подписания Электронных документов в «Сбербанк Онлайн», формируются в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания).

[77] При наличии технической возможности.
[78] При наличии технической возможности.
[79] Или номера мобильного телефона, ранее заявленного в Банк иным достоверным способом, при наличии технической возможности.
[80] При наличии технической возможности.
[81] Или на номер мобильного телефона, ранее заявленный в Банк иным достоверным способом, при наличии технической возможности. Кроме случая регистрации номера мобильного телефона SMS-банка по вкладу.
[82] Сервис предоставляется при наличии технической возможности. Номер телефона в качестве дополнительного Логина (Идентификатора пользователя) может быть использован для доступа в «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка.
[83] Кроме случая регистрации номера мобильного телефона SMS-банка по вкладу
[84] При наличии технической возможности. В соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн».
[85] Информационные услуги.
[86] При наличии технической возможности.

Нажатием кнопки «Подтвердить»[87] Клиент может подписать несколько Электронных документов с использованием различных видов подписи (Аналога собственноручной подписи и простой электронной подписи), предусмотренных для соответствующего вида Электронного документа, при этом пакет Электронных документов не создается.

Электронные документы, в том числе договоры и заявления, предложения (оферты), направляемые сторонами друг другу и 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/ акцептов предложений (оферт), 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.

Электронные документы, в том числе договоры, заключенные с третьими лицами, включая партнеров и дочерние общества Банка, заявления, иные документы, необходимые для заключения, исполнения и расторжения таких договоров или связанные с такими договорами, подписанные Клиентом с использованием Аналога собственноручной подписи/ простой электронной подписью Клиента в «Сбербанк Онлайн», признаются Банком и Клиентом равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, и могут служить доказательством в суде, в том числе, по спорам между Клиентом и третьим лицом, в случае если соглашением об использовании аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи между Клиентом и соответствующим третьим лицом, в том числе партнером и дочерним обществом Банка, а также Банком и соответствующим третьим лицом, в том числе партнером и дочерним обществом Банка, предусмотрено такое условие.

При размещении в «Сбербанк Онлайн» Электронного документа или ссылки на Электронный документ, который содержит условия договора, такой документ признается предложением (офертой) Банка Клиенту заключить договор. Согласие Клиента заключить предлагаемый договор, предложение Клиента заключить кредитный договор, договор залога транспортного средства; заявления и документы в рамках реализуемых Банком со страховыми компаниями Программ страхования могут быть оформлены в форме Электронного документа, подписанного Аналогом собственноручной подписи/ простой электронной подписью. Порядок функционирования «Сбербанк Онлайн» позволяет достоверно установить, что формируемые и передаваемые внутри «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 «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/заключения договора, 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/простой электронной подписи) и (или) оказание услуги, совершение операции/действия в такой системе.

В случае заключения договора в электронной форме Банк направляет Клиенту на номер мобильного телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-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.

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

3.10. Клиент соглашается с тем, что Банк при предоставлении услуг с использованием «Сбербанк Онлайн» может устанавливать:

- 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;
- возможность изменения Клиентом максимальной суммы операций платежей и переводов на Счета третьих лиц в сутки в рамках лимитов, опубликованных 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 «Сбербанк Онлайн», на основе идентификаторов указанных устройств. Идентификаторы таких устройств определяются и сохраняются Банком по факту успешного выполнения Клиентом определенной Банком и опубликованной на Официальном сайте Банка процедуры регистрации Мобильного приложения Банка на устройствах, используемых Клиентом. При смене Клиентом используемого устройства, зарегистрированного при установке Мобильного приложения Банка, необходимо осуществить регистрацию Мобильного приложения Банка на новом устройстве;
- при использовании «Сбербанк Онлайн» через сайт Банка, перечень устройств, с которых может осуществляться доступ Клиента к «Сбербанк Онлайн», на основе успешной Идентификации/Аутентификации Клиента с устройства;
- ограничение на использование на одном Мобильном устройстве нескольких версий Мобильных приложений Банка.

3.11. 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.

3.12. При проведении операций в Сбербанк Онлайн» используется московское время, за исключением следующего: операции по вкладам/счетам[88] проводятся по времени того Территориального банка, в котором выпущена Карта, с использованием которой получен Логин (Идентификатор пользователя) и Постоянный пароль, введенные Клиентом при входе в «Сбербанк Онлайн».

3.13. Услуги «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.

3.14. Для отправки Клиенту Одноразовых паролей в целях подтверждения операций по переводу денежных средств, совершенных с использованием Бизнес-карт, в «Сбербанк Онлайн» используется номер мобильного телефона Клиента, подключенный к Услуге «SMS-Информирование по Бизнес-карте». Отправка Банком Клиенту сообщений, содержащих Одноразовые пароли, осуществляется в рамках Услуги «SMS-Информирование по Бизнес-карте» посредством SMS-сообщений.

3.15. Услуги «Сбербанк Онлайн» по депозитарному обслуживанию физических лиц предоставляются[89] при условии наличия в анкете депонента положений о взаимодействии Клиента и Депозитария через «Сбербанк Онлайн», и при условии заключения между Клиентом и Банком дополнительного соглашения к договору о вкладе для списания платы за депозитарное обслуживание.

3.16. Банк обязуется:

3.16.1. Принимать к исполнению поступившие от Клиента Электронные документы, оформленные в

[88]При этом в чеке по операции открытия вклада/счета допустимо указание московского времени с проставлением отметки (МСК).

[89] При наличии технической возможности.

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.

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

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

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

3.16.5. 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 при использовании Удаленных каналов обслуживания Банка, размещаемой на Официальном сайте Банка. Информирование осуществляется также на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка и/или путем отправки SMS-сообщений и/или Push-уведомлений.

3.16.6. Приостановить или прекратить использование Сбербанк Онлайн в следующем порядке и на следующих условиях:

3.16.6.1 по инициативе Клиента при обращении Клиента в Контактный Центр Банка. В данном случае Банк информирует Клиента о приостановлении или прекращении использования Сбербанк Онлайн посредством уведомления Клиента непосредственно при его обращении в Контактный Центр Банка, при этом обязательство Банка по информированию Клиента о приостановлении или прекращении использования Сбербанк Онлайн путем направления Клиенту уведомления считается исполненным, а уведомление считается полученным Клиентом с момента голосового подтверждения работником Банка приостановления или прекращения использования Сбербанк Онлайн;

3.16.6.2 по инициативе Банка в случаях, установленных ДБО. Банк информирует Клиента о приостановлении или прекращении использования Сбербанк Онлайн в день такого приостановления или прекращения, одним из следующих способов по выбору Банка, путем:

- ✓ отправки SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку, или
- ✓ отправки SMS-сообщения на иной номер мобильного телефона Клиента, сведения о котором Клиент передал Банку, или
- ✓ отображения информационного сообщения в Сбербанк Онлайн, или
- ✓ отображения информационного сообщения в УС.

При этом обязательство Банка по информированию Клиента о приостановлении или прекращении использования Сбербанк Онлайн путем направления Клиенту уведомления считается исполненным, а уведомление считается полученным Клиентом с момента направления Банком Клиенту соответствующего SMS-сообщения либо отображения Клиенту соответствующего информационного сообщения в Сбербанк Онлайн/УС.

3.17. Банк имеет право:

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

3.17.2. Приостановить или ограничить предоставление услуг «Сбербанк Онлайн»:

- при выявлении фактов и/или признаков нарушения информационной безопасности;
- в случае трехкратного некорректного ввода Клиентом Постоянного пароля;
- выявления Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок;

- при непредоставлении Клиентом дополнительной информации (документов) Банку, в том числе поясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций (сделок);

- при наличии у Банка информации[90] о том, что в отношении Клиента судом вынесено определение о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введена процедура реструктуризации долгов или принято решение о признании гражданина банкротом и введена процедура реализации имущества.

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

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

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

3.17.6. Приостанавливать направление Клиенту информации в рамках использования «Сбербанк Онлайн», и приостанавливать осуществление операций в «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.

3.17.7. Дополнительно к уведомлению, указанному в п. 3.16.6.1 Порядка, проинформировать Клиента о приостановлении или прекращении использования Сбербанк Онлайн по инициативе Клиента путем направления сообщения на адрес электронной почты Клиента либо информационного сообщения в Сбербанк Онлайн или иным способом.

3.18. Банк не несет ответственность:

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

3.18.2. 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;

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

3.19. Клиент обязуется:

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

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

При невозможности незамедлительно выполнить 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.

3.19.3. Перед вводом в «Сбербанк Онлайн» Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении посредством SMS-банка 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.

[90] При наличии технической возможности Банка.

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

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

3.20. Клиент имеет право:

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

3.21. Особенности предоставления сервисов в Мобильном приложении Банка:

3.21.1. Клиент для доступа к функционалу Мобильного приложения Банка может установить на своем Мобильном устройстве[91] соответствие между Постоянным паролем и средствами аутентификации, используемыми на Мобильном устройстве (например, аутентификация на основании распознавания отпечатка пальца и т.п.). По результатам успешной аутентификации Клиента средствами Мобильного устройства доступ к Мобильному приложению Банка обеспечивается автоматическим использованием Постоянного пароля (без ручного ввода Клиентом Постоянного пароля).

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

- обеспечение безопасности данных, хранящихся на собственных Мобильных устройствах, а также личной конфиденциальной информации обеспечивается непосредственно Клиентом;
- информация, размещенная Клиентом в рамках возможности 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 – сервис Диалоги[92]), используется в целях предоставления сервиса Диалоги и хранится на ресурсах Банка;
- информация, передаваемая Клиентом в рамках сервиса Диалоги, должна соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации.

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

3.21.4. 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;

3.22. Особенности Обмена информацией с Инфраструктурой взаимодействия[93]:

3.22.1. Клиенту в «Сбербанк Онлайн» представляется возможность заполнения и передачи Проекта заявки[94] и/или запроса о внесении в Регистр физических лиц ЕСИА сведений о Клиенте, получения из Инфраструктуры взаимодействия сведений об обработке Проекта заявки и/или запроса о внесении в Регистр физических лиц ЕСИА сведений о Клиенте, о ходе исполнения запроса на предоставление Государственной услуги[95], результатов оказания Государственной услуги, доступ к иным сведениям, полученным из Инфраструктуры взаимодействия.

3.22.2. полную информацию о сроках, порядке и условиях предоставления Государственных услуг, об условиях использования ЕСИА, Клиент получает самостоятельно с использованием Портала государственных услуг

---

[91] При наличии технической возможности.

[92] Сервис предоставляется при наличии технической возможности.

[93] Сервис предоставляется при наличии технической возможности.

[94] Перечень Проектов заявок 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.

[95] В случае самостоятельного направления Клиентом в порядке, предусмотренном действующим законодательством, запроса на предоставление Государственной услуги, созданного на Портале государственных услуг на основе Проекта заявки, в орган (организацию) предоставляющий Государственную услугу.

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.

3.22.3. для определения возможности передачи Проекта заявки 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 «Сбербанк Онлайн», передача Проекта заявки в Инфраструктуру взаимодействия не осуществляется.

3.22.4. при получении из Инфраструктуры взаимодействия информации об обработке Проекта заявки, 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 «Сбербанк Онлайн».

При выборе[96] Клиентом в «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 «Сбербанк Онлайн» и на адрес электронной почты Клиента либо только на указанный Клиентом адрес электронной почты[97]. Банк не несет ответственность за искажение информации или несанкционированный доступ к ней при передаче информации по сети Интернет на указанный Клиентом адрес электронной почты.

3.22.5. 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 заявки, созданного в «Сбербанк Онлайн», в орган (организацию), предоставляющий Государственную услугу, осуществляется Клиентом самостоятельно в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

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

- за невозможность передачи Проекта заявки в Инфраструктуру взаимодействия, в случае если Клиент предварительно отказался от получения Проектов заявок на Портале государственных услуг;
- за результаты обработки в Инфраструктуре взаимодействия запроса о внесении в Регистр физических лиц ЕСИА сведений о Клиенте;
- за обработку Проекта заявки в Инфраструктуре взаимодействия, в том числе за создание запроса на предоставление Государственной услуги на Портале государственных услуг на основе Проекта заявки;
- за обработку запроса на предоставление Государственной услуги на Портале государственных услуг и взаимодействие Портала государственных услуг с органами (организациями), предоставляющими Государственную услугу;
- за не предоставление Инфраструктурой взаимодействия Банку информации:
  - ✓ об обработке Проекта заявки, 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.

3.23. Банк вправе размещать в «Сбербанк Онлайн» (через Официальный сайт Банка в сети Интернет) информационные и/или рекламные предложения и советы по услугам/сервисам/продуктам Банка и

[96] При наличии технической возможности.
[97] В зависимости от технической реализации.

товарам/работам/услугам партнеров Банка, включая дочерние общества Банка[98].

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 банковских продуктов, перечисленных в п.1.3.3. настоящего Порядка.

4.2. Устройства самообслуживания Банка обеспечивают[99] Клиенту:

- совершение банковских операций и получение иных услуг;
- возможность оформления договоров и иных документов, связанных с заключением. исполнением и расторжением договоров по продуктам и услугам Банка, третьих лиц, в том числе партнеров и дочерних обществ Банка;
- подписание Электронных документов Аналогом собственноручной подписи, простой электронной подписью Клиента;
- возможность внесения[100] на Счет Карты/ Платежный счет наличных денежных средств;
- возможность получения[101] со Счета Карты/ Платежного счета наличных денежных средств, в том числе с использованием QR-кода[102], размещенного на экране банкомата;
- доступ к просмотру информации по продуктам/услугам Банка, третьих лиц, в том числе партнеров и дочерних обществ Банка;
- получение Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного пароля для доступа в Систему «Сбербанк Онлайн»;
- совершение иных операций и действий.

4.3.При предоставлении услуг/проведении операций через Устройства самообслуживания Банка в рамках ДБО:

- Идентификация Клиента Банком осуществляется:

  - на основании предъявленной Клиентом действующей Карты/NFC-карты; и/или
  - на основании Биометрических персональных данных Клиента; и/или
  - на основании положительной Идентификации Клиента в Мобильном приложении Банка.

Клиент считается идентифицированным в случае соответствия информации, нанесенной (записанной) на Карту (магнитную полосу Карты, в микропроцессор Карты), либо данных NFC-карты информации, содержащейся в Базе данных Банка; и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка; и/или на основании положительной Идентификации Клиента в Мобильном приложении Банка.

- Аутентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании ввода правильного ПИН; и/или
- в случае предъявления NFC-карты, на основании успешной аутентификации в соответствующем мобильном приложении на Мобильном устройстве (путем подтверждения Биометрическими персональными данными Клиента на Мобильном устройстве или ввода пароля на Мобильном устройстве, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты) и ввода правильного ПИН Карты, к которой выпущена такая NFC-карта; и/или

---

[98] Юридическое лицо, в том числе компания группы Банка, или индивидуальный предприниматель, заключившие с Банком соответствующий договор. Партнеры Банка и информация о товарах/работах/услугах партнеров Банка представлены в Системе «Сбербанк Онлайн» (через Официальный сайт Банка в сети Интернет).

[99] При наличии технической возможности. 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.

[100] Операция проводится в рублях, независимо от валюты Карты/ Платежного счета.

[101] Операция проводится в рублях, независимо от валюты Карты/ Платежного счета.

[102] При наличии технической возможности.

- на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка и ввода правильного Кода безопасности; и/или

- на основании 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. В случае, если для Карты Клиента не зарегистрирован номер мобильного телефона для доступа к SMS-банку, код направляется на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте; и/или

- на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка об успешном сопоставлении положительной Аутентификации Клиента в Мобильном приложении Банка с QR-кодом на банкомате, считанным Мобильным приложением Банка.

4.4. При проведении операции внесения денежных средств на Счет Карты/ Платежный счет расходный лимит по Карте/ Платежному счету увеличивается не позднее следующего дня за днем проведения операции.

4.5. При проведении операции внесения денежных средств на Счет Карты/ Платежный счет, на Счет Карты/ Платежный счет 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/ Платежных счетов, на которые могут быть внесены денежные средства через устройство самообслуживания, определяются Банком исходя из технической возможности.

4.6. 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.

4.7. При условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента операция выдачи наличных денежных средств в банкомате с использованием QR-кода, размещенного на экране банкомата, подтверждается Клиентом путем нажатия кнопки сканирования QR-кода в Мобильном приложении Банка и сканированием QR-кода, размещенного на экране банкомата.

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 предоставлении услуг в Контактном Центре Банка в рамках ДБО:

- Идентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании номера мобильного телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку[103], имени и отчества (при наличии) Клиента; и/или

[103] При наличии технической возможности автоматически определить указанный номер телефона.

- на основании фамилии, имени, отчества (при наличии) Клиента и дополнительного параметра[104]; и/или

- на основании успешной Идентификации в Системе «Сбербанк Онлайн»[105].

Клиент считается идентифицированным в случае соответствия информации, полученной в результате Идентификации, информации, содержащейся в Базе данных Банка.

- Аутентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании правильной Контрольной информации Клиента; и/или

- на основании правильных 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, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка; и/или

- на основании номера мобильного телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку; и/или

- на основании успешной Аутентификации в Системе «Сбербанк Онлайн».

5.6. 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 либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту.

5.7. 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, а при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту для реализации продуктов и услуг - Клиент в режиме телефонной коммуникации с оператором Контактного Центра Банка подтверждает оператору Контактного Центра Банка вид и параметры услуги, которую он согласен получить, или вид и параметры операции, которую он согласен совершить.

На основании этой информации Банк формирует SMS-сообщение с указанием вида и параметров услуги/операции, Кода подтверждения Клиентом услуги/операции, ссылки[106] для перехода в Систему «Сбербанк Онлайн» в целях ознакомления с документами по операции и подтверждения операции и рекомендаций Банка для Клиента, необходимых для последующей обработки Банком информации по услуге/операции. SMS-сообщение формируется Банком и направляется на мобильный телефон Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку[107].

В случае перехода Клиента по ссылке, указанной в SMS-сообщении, обслуживание Клиента в Системе «Сбербанк Онлайн» осуществляется в порядке, определенном в разделе 3 настоящего Порядка.

При обращении Клиента в Контактный Центр Банка либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту, в случаях, когда Банком не предусмотрено формирование SMS-сообщения с указанием Кода подтверждения, ссылки[108] для перехода в Систему «Сбербанк Онлайн», подтверждение операций Клиентом осуществляется путем устного волеизъявления оператору Контактного Центра Банка.

5.8. 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

[104] Определяется Банком.
[105] Через Мобильное приложение Банка.
[106] При наличии технической возможности.
[107] Форматы SMS-сообщений приведены в Руководстве по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка.
[108] При наличии технической возможности.

подтверждения, если Клиент не согласен с информацией, указанной в SMS-сообщении Банка, либо смысл информации в SMS-сообщении не ясен Клиенту.

В случае не направления Клиентом ответного SMS-сообщения с Кодом подтверждения в течение 24-часов с момента отправки Банком SMS-сообщения, услуга (операция) не совершается[109].

5.9. Клиент соглашается с тем, что его обращение в Контактный Центр Банка, его согласие получить услугу, совершить операцию при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту являются распоряжениями Клиента на получение услуги/совершение операции, которые подписываются Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента, за исключением случая, указанного в п. 5.7. настоящего Порядка.

5.10. 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.

5.11. Аудиозапись разговоров оператора Контактного Центра Банка с Клиентом является подтверждением соответствующего волеизъявления Клиента и может использоваться в качестве подтверждающих документов при разрешении споров между Клиентом и Банком, в том числе в суде.

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 «именной» Карты/NFC-карты[110], выпущенной к основной действующей дебетовой «именной» Карте, для которой клиентом зарегистрирован номер мобильного телефона для доступа к SMS-банку[111]. Получение услуг через Электронные терминалы у партнеров[112] 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 «именной» Карты/NFC-карты[113], выпущенной к основной действующей дебетовой «именной» Карте.

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

6.6. Аналог собственноручной подписи Клиента/ простая электронная подпись Клиента, формируются 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[114] происходит путем их прочтения в электронной почте Клиента, указанной в заявлении установленной Банком формы (Заявление на банковское облуживание/Заявление об изменении информации о Клиенте, иное заявление, установленной Банком формы, оформленное Клиентом в рамках ДБО) и/или после перехода по ссылкам, указанным в SMS-сообщении,

---

[109] При наличии технической возможности подтверждение Клиентом операции может осуществляться через Систему «Сбербанк Онлайн», в Подразделении Банка, вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места.
[110] Использование NFC-карты на Электронном терминале у партнеров возможно при наличии технической возможности.
[111] Кроме случая регистрации номера мобильного телефона SMS-банка по вкладу
[112] При наличии технической возможности.
[113] Использование NFC-карты на Электронном терминале у партнеров возможно при наличии технической возможности.
[114] В зависимости от технической реализации.

направленном Клиенту на номер мобильного телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку[115], 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.

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 или путем направления на электронную почту не является безопасной и может повлечь нарушение конфиденциальности. Ответственность за своевременную актуализацию адреса электронной почты несет Клиент.

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.

7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ/СЕРВИСОВ/ПРОДУКТОВ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ БАНКА[116]

7.1. Банк при наличии технической возможности предоставляет Клиенту возможность оформления услуг/сервисов/продуктов (далее, в рамках раздела 7, – Услуги) на Официальном сайте Банка. Перечень операций по оформлению Услуг указан на Официальном сайте Банка[117].

7.2. Предоставление Клиенту Услуг через Официальный сайт Банка осуществляется в соответствии с ДБО и условиями Услуги, размещаемыми на Официальном сайте Банка.

7.3. Услуги предоставляются Клиенту, имеющему действующую Карту и/или Платежный счет[118], для которой(ого) Клиент зарегистрировал в Банке номер мобильного телефона для доступа к SMS-банку, при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента.

7.4. Идентификация Клиента на Официальном сайте Банка осуществляется на основании совпадения введенных Клиентом персональных данных[119], требуемых для целей получения Услуги, с данными Клиента, содержащимися в Базе данных Банка[120].

7.5. Аутентификация Клиента осуществляется на основании ввода на Официальном сайте Банка Одноразового пароля (Одноразового кода), полученного в SMS –сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку[121].

7.6. Предоставление услуг на Официальном сайте Банка осуществляется на основании заявления Клиента на получение Услуги, оформленного на Официальном сайте Банка.

7.7. Операции на Официальном сайте Банка Клиент подтверждает Одноразовым паролем, который вводится на Официальном сайте Банка при совершении операции, либо путем нажатия при совершении операции кнопки «Подтверждаю»[122].[123] Одноразовые пароли Клиент получает в SMS-сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку.

---

[115] Кроме случая регистрации номера мобильного телефона SMS-банка по вкладу

[116] Положения настоящего раздела не распространяются на обслуживание Клиента в Системе «Сбербанк Онлайн» при доступе к операциям в Системе «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка.

[117] В пределах территории обслуживания отдельных территориальных банков перечень операций, возможных к совершению через Официальный сайт Банка, может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых Услугах можно получить в филиале Банка по месту заключения Договора.

[118] При наличии технической возможности.

[119] Перечень персональных данных, необходимых для целей Идентификации Клиента, определяется Банком и указывается на Официальном сайте Банка при оформлении Услуги.

[120] Указанный порядок Идентификации Клиента на Официальном сайте Банка применяется при подаче заявки на потребительский кредит, заявления-анкеты на получение кредитной Карты.

[121] Указанный порядок Аутентификации Клиента на Официальном сайте Банка применяется при подаче заявки на потребительский кредит, заявления-анкеты на получение кредитной Карты.

[122] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.

[123] Указанный вид подтверждения применяется при подаче заявки на потребительский кредит, заявления-анкеты на получение кредитной Карты.

7.8. Простая электронная подпись Клиента, которая используется для целей подписания Электронных документов, формируется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания).

7.9. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает доступ своих вычислительных средств к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СЕРВИСА ОТКРЫТЫЙ БАНКИНГ[124]

8.1. Банк предоставляет Сервис Открытый банкинг Клиенту при условии:

- успешной Идентификации, Аутентификации в «Сбербанк Онлайн» и авторизации на Ресурсе Участника среды ОБИ;
- предоставления Клиентом Банку и/или Участнику среды ОБИ согласий на передачу Банку и/или Участнику среды ОБИ данных об услугах/продуктах Клиента в Банке / у Участника среды ОБИ.

Предоставление Клиенту Сервиса Открытый банкинг осуществляется в соответствии с ДБО, а также в соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн», размещенным на Официальном сайте Банка.

8.2. Клиент может отключить Сервис Открытый банкинг путем отзыва предоставленных Банку и/или Участнику среды ОБИ согласий на передачу данных об услугах/продуктах, открытых в Банке/у Участника среды ОБИ.

8.3. Банк публикует на Официальном сайте Банка актуальный перечень Участников среды ОБИ.

8.4. Банк имеет право в любой момент по собственному усмотрению изменить перечень услуг/продуктов Банка, информация о которых доступна через Ресурсы Участников среды ОБИ.

8.5. Сервис не предоставляется/предоставление Сервиса приостанавливается Клиентам, в отношении которых Банк и/или Участник среды ОБИ установил ограничения в обслуживании, ограничения на совершение определенных видов операций или использования Ресурса Участника среды ОБИ, «Сбербанк Онлайн».
В случае если Банк и/или Участник среды ОБИ обнаружит расхождение в информации о Клиенте (фамилия, имя, отчество, номер телефона) Сервис Открытый банкинг не предоставляется.

[124] При наличии технической возможности.

Приложение 2

к Условиям банковского обслуживания физических лиц
ПАО Сбербанк

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, Платежным счетам, счетам по вкладам и другим Счетам) через УКО, к которым относятся:

- устройства самообслуживания (УС) Банка[125];
- Система «Сбербанк Онлайн»;
- SMS-банк;
- Контактный Центр Банка;
- Электронные терминалы у партнеров;
- Официальный сайт Банка[126].

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.

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, Платежным счетам 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 относится:

- 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

[125] Если такая техническая возможность реализована в Территориальном банке, где Клиентом оформлен ДБО.
[126] При наличии технической возможности.

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, 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:

900

(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).

Меры безопасности при работе в Системе «Сбербанк Онлайн» и на Официальном сайте Банка.

Для входа в личный кабинет «Сбербанк Онлайн» Вам необходимо ввести идентификатор[127] 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.

[127] 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.

При работе с услугой «Сбербанк Онлайн всегда проверяйте, что установлено защищенное ssl-соединение с официальными сайтами услуги (https://esk.sbrf.ru, https://online.sberbank.ru). В окне браузера должно быть изображение, обозначающее наличие защищенного соединения, которое отличается в зависимости от браузера. Например, в браузере Microsoft Internet Explorer версия 8.0 в правой части адресной строки располагается желтый замочек, в более ранней версии – его изображение находится в правом нижнем углу экрана.

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[128] 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» и для обращения на Официальный сайт Банка:

- 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.;
- не используйте возможность войти в Систему «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка по идентификационному файлу (cookie), если к устройству могут иметь доступ иные лица или удалите идентификационный файл (cookie) с устройства после завершения работы с Системой «Сбербанк Онлайн» одним из следующих способов:
    - выберите опцию «Сменить пользователя»[129] на странице входа в Систему «Сбербанк Онлайн»;
    - в браузере в разделе «Настройки», подразделе «Безопасность» выберите опцию «Очистить журнал обозревателя/журнал браузера/cookie»**Ошибка! Закладка не определена.**.

Завершение работы с системой выполняйте путем выбора соответствующего пункта меню.

Меры безопасности при работе с устройствами самообслуживания.

При проведении операции с вводом ПИН-кода или Кода безопасности ВСЕГДА прикрывайте клавиатуру, например, свободной рукой. Это не позволит мошенникам увидеть Ваш ПИН-код/Код безопасности 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

[128] При наличии технической возможности.

[129] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.

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 и Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве.

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

При смене номера телефона Вам необходимо **незамедлительно** 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 доступа к SMS-банку, Вам становится доступна возможность перевода в адрес физических и/или юридических лиц денежных средств с Вашего Счета Карты / Платежного счета посредством Запросов[130]. Вы можете отключить данную возможность в любое время, отправив команду «НОЛЬ» на номер 900 или обратившись в Контактный Центр Банка.

Будьте внимательны – не оставляйте свой телефон/устройство без присмотра, не передавайте свой телефон/устройство третьим лицам, чтобы исключить несанкционированное использование SMS-банка на Мобильном устройстве и мобильных приложений «Сбербанк Онлайн». Не переходите по ссылкам, полученным от Банка в Push-уведомлении в Мобильном приложении Банка, для подтверждения операции если Вы не совершали данную операцию.

Используйте только Мобильные приложения Банка.

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[131] 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»).

---

[130] Кроме случая регистрации номера мобильного телефона SMS-банка по вкладу

[131] Не распространяется на ссылки, ведущие на Официальный сайт Банка, в Систему «Сбербанк Онлайн» или на Страницу настройки SberPay, полученные от Банка в SMS-сообщении с номера 900 для совершения сделки.

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, ПИН, Контрольной информации по Карте), 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[132]» 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,

[132] Указан основной номер, для разных регионов возможна также рассылка с номеров 9000, 9001, 8632, 6470, SBERBANK, SberID.

предназначены для:

- заманивания получателей сообщений на сайты-«ловушки», на которых под различными предлогами 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 предлогами 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:**
- Сбербанк Онлайн (info@cber.ru)	- «Сообщение об увеличении задолженности»
- Сбербанк России (noreply@$ber.ru)	- «Сообщение об увеличении долга»
- Сбербанк Информ (statistics@sb.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 SMS-сообщения / не осуществляет телефонные звонки на мобильный телефон Клиента с просьбой подтвердить, обновить или предоставить ответным SMS-сообщением / звонившему на мобильный телефон персональные данные: (ФИО, данные документа, удостоверяющего личность, номер мобильного телефона, информацию о номере банковской Карты, сроке действия Карты, ППК2/CVV2/CVC2, ПИН, Контрольную информацию и пр.). ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ: ФИО ОБНОВЛЯЮТСЯ ТОЛЬКО ПРИ ЛИЧНОМ ПОСЕЩЕНИИ БАНКА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЛИЧНОСТЬ; РЕКВИЗИТЫ ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЛИЧНОСТЬ, ОБНОВЛЯЮТСЯ ПРИ ЛИЧНОМ ПОСЕЩЕНИИ БАНКА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЛИЧНОСТЬ, ИЛИ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ БАНКА[133];

- не отправляет сообщения с формой для ввода Ваших персональных данных;

- не просит Вас зайти в личный кабинет Системы «Сбербанк Онлайн» по ссылкам в письмах.

[133] В Мобильном приложении Банка Клиент может самостоятельно изменить данные своего паспорта РФ: серия, номер, дата выдачи, код подразделения.

Приложение 3

к Условиям банковского обслуживания физических лиц
ПАО Сбербанк

ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Правила электронного взаимодействия и Заявление на банковское обслуживание[134] в совокупности являются заключенным между Клиентом и Банком Соглашением об использовании электронной подписи. Настоящие Правила электронного взаимодействия также определяют порядок использования Аналогов собственноручной подписи Клиента, установленных в договорах/соглашениях, заключенных между Банком и Клиентом.

2. Правила электронного взаимодействия распространяются на Индивидуальных предпринимателей в части предоставления отдельных услуг в «Сбербанк Онлайн» в соответствии с «Порядком предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания» (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк).

3. Документы формируются и подписываются в электронном виде при проведении Клиентом операций:

- в Подразделении Банка (при наличии технической возможности и по желанию Клиента), в том числе с использованием Мобильного рабочего места[135] по продуктам и услугам Клиента, по продуктам и услугам предоставляемых третьим лицам[136], когда Клиент является вносителем/Представителем/заявителем[137], с учетом ограничений, предусмотренных продуктом/услугой;
- вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места[138], по продуктам и услугам Клиента;
- в Устройствах самообслуживания Банка, на Официальном сайте Банка, в «Сбербанк Онлайн», в Контактном Центре Банка и в Электронных терминалах у партнеров по продуктам и услугам Клиента;
- вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места[139], в Подразделении Банка, в том числе с использованием Мобильного рабочего места[140], в Устройствах самообслуживания Банка, в Электронных терминалах у партнеров, в «Сбербанк Онлайн» по продуктам и услугам партнеров, включая дочерние общества, с которыми Банком заключены договоры, и при условии согласования Клиентом и соответствующим партнером использования простой электронной подписи, формируемой по правилам, установленным Соглашением об использовании электронной подписи, для подписания документов по продуктам и услугам такого партнера, а также при наличии в договоре между Банком и партнером, включая дочерние общества Банка, такого же условия.

4. Документы в электронном виде подписываются:

4.1**. Клиентом:**

[134] Для работников Предприятий, перечисляющих заработную плату в рамках договоров с Банком - заявление на банковское обслуживание, оформляемое в рамках зарплатного проекта.
[135] При наличии технической возможности
[136] При наличии технической возможности.
[137] в рамках постпродажного обслуживания страховых продуктов третьих лиц
[138] При наличии технической возможности.
[139] При наличии технической возможности.
[140] При наличии технической возможности.

4.1.1. *в Подразделениях Банка*, в том числе с использованием Мобильного рабочего места, а также вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места[141], и *в Устройствах самообслуживания Банка:*

4.1.1.1. простой электронной подписью, формируемой посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить» либо на кнопку «Ввод»[142], и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода им корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 6 настоящих Правил электронного взаимодействия.

4.1.1.2. Аналогами собственноручной подписи, указанными в договорах, заключенных между Банком и Клиентом, в том числе:

- ПИН;

- QR-код, размещенный на экране Устройства самообслуживания, путем нажатия кнопки сканирования QR-кода в Мобильном приложении Банка и сканирования QR-кода.

4.1.2. *на Официальном сайте Банка*[143]*:*

4.1.2.1. простой электронной подписью, формируемой одним из следующих способов:

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить»;

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить» и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода им корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 6 настоящих Правил электронного взаимодействия.

4.1.2.2. Аналогами собственноручной подписи, указанными в договорах, заключенных между Банком и Клиентом.

4.1.3. *в «Сбербанк Онлайн»:*

4.1.3.1. простой электронной подписью, формируемой одним из следующих способов:

- через Официальный сайт Банка[144]:

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить»;

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить» и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода им корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 6 настоящих Правил электронного взаимодействия;

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Купить» или «Продать»[145]

- в Мобильном приложении Банка[146]

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить» или «Согласиться и подтвердить»[147];

---

[141] При наличии технической возможности.
[142] Кнопка «Ввод» - это зеленая кнопка на терминале/Устройстве самообслуживания.
[143] Применяется при подаче заявки на потребительский кредит.
[144] Применяется также в случаях подписания документов Индивидуальным предпринимателем.
[145] Применяется только в рамках Договора о брокерском обслуживании для подписания документов по сделкам купли-продажи ценных бумаг на Московской бирже
[146] При наличии технической возможности. Применяется также в случаях подписания документов Индивидуальным предпринимателем.
[147] В зависимости от типа операции, совершаемой Клиентом, используется разное название кнопки.

- посредством ввода Клиентом Команды подтверждения;

- посредством произнесения Клиентом Команды подтверждения;

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить» или «Согласиться и подтвердить»[148] и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода/произнесения[149] Клиентом корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 6 настоящих Правил электронного взаимодействия;
- посредством ввода Клиентом Команды подтверждения и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода/произнесения[150] Клиентом корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 6 настоящих Правил электронного взаимодействия;
- посредством произнесения Клиентом Команды подтверждения и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода/произнесения[151] Клиентом корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 6 настоящих Правил электронного взаимодействия.

4.1.3.2. Аналогом собственноручной подписи Клиента:

- через Официальный сайт Банка

- посредством ввода Клиентом Одноразового пароля в порядке, предусмотренном пунктом 7 настоящих Правил электронного взаимодействия;

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтверждаю»[152].

- в Мобильном приложении Банка:

- посредством ввода Одноразового пароля в порядке, предусмотренном пунктом 7 настоящих Правил электронного взаимодействия;

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтверждаю»[153];

- посредством произнесения[154] или ввода Команды подтверждения[155];

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтверждаю»[156] и подтверждения Биометрическими персональными данными Клиента[157];

---

[148] Название кнопки используется в зависимости от типа операции, совершаемой Клиентом.
[149] Аутентификация Клиента путем произнесения Клиентом корректного ключа простой электронной подписи распространяется только на Одноразовый пароль.
[150] Аутентификация Клиента путем произнесения Клиентом корректного ключа простой электронной подписи распространяется только на Одноразовый пароль.
[151] Аутентификация Клиента путем произнесения Клиентом корректного ключа простой электронной подписи распространяется только на Одноразовый пароль.
[152] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.
[153] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.
[154] При наличии технической возможности.
[155] По услугам и продуктам Банка, а также третьих лиц, включая партнеров и дочерние общества Банка, при наличии технической возможности.
[156] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.
[157] Операция подтверждается при условии положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка.

- посредством нажатия Клиентом кнопки «Подтверждаю»[158] и совершения звонка в Контактный Центр Банка в порядке, предусмотренном ДБО.

4.1.4. *в Электронном терминале у партнеров:*

4.1.4.1. простой электронной подписью, формируемой посредством ввода ПИН и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода им корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 6 настоящих Правил электронного взаимодействия;

4.1.4.2. Аналогами собственноручной подписи Клиента, указанными в договорах, заключенных между Банком и Клиентом, в том числе ПИН.

4.1.5. в *Контактном Центре Банка*:

4.1.5.1. при обращении Клиента к оператору Контактного Центра Банка либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту - простой электронной подписью, формируемой посредством проведения успешной Аутентификации Клиента на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 6 настоящих Правил электронного взаимодействия.

4.1.5.2. при обращении Клиента к оператору Контактного Центра Банка либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту - Аналогами собственноручной подписи, указанными в договорах, заключенных между Банком и Клиентом, в том числе Кодом подтверждения, указанным в SMS-сообщении, отправленном с номера мобильного телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку, в Банк на номер 900.

4.2. **Банком:**

в Подразделениях Банка, в том числе с использованием Мобильного рабочего места и вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места[159] - усиленной неквалифицированной электронной подписью уполномоченного работника Банка (в случае если Электронным документом предусмотрено его подписание со стороны Банка).

5. После проведения операции в электронном виде, в зависимости от вида продукта или услуги, способа подписания и при наличии технической возможности Клиент получает:

- экземпляр Электронного документа, отображаемый в «Сбербанк Онлайн»; и/или

- экземпляр Электронного документа на адрес электронной почты; и/или

- копию Электронного документа на бумажном носителе в Подразделении Банка.

6. Стороны признают, что в рамках настоящих Правил электронного взаимодействия Аутентификация Клиента Банком на этапе подтверждения операции/сделки осуществляется:

6.1. при проведении операций через Подразделения Банка, в том числе с использованием Мобильного рабочего места – на основании ключа простой электронной подписи, которым является:

- правильный ПИН; и/или
- подтверждение операции Биометрическими персональными данными Клиента на Мобильном устройстве или ввод пароля на Мобильном устройстве, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты и правильный ПИН Карты, к которой выпущена такая NFC-карта; и/или

[158] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.
[159] При наличии технической возможности.

- Биометрические персональные данные Клиента, полученные при совершении операции, соответствующие Биометрическим персональным данным, имеющимся в Базе данных Банка; и/или

- Одноразовый пароль, полученный в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента или в Push-уведомлении[160] в Мобильном приложении Банка, введенный Клиентом на терминале/ Мобильном рабочем месте работника Банка. Банк направляет с номера 900 Одноразовый пароль в SMS-сообщении, в том числе в случае невозможности направить Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку, или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание, или в Заявлении об изменении информации о Клиенте; и/или

- нажатие Клиентом в Мобильном приложении Банка кнопки «Подтвердить»[161] под параметрами операции, которые отображаются в Мобильном приложении Банка после нажатия Клиентом полученной в Push-уведомлении[162] ссылки. Ссылка для перехода в Мобильное приложение Банка в целях подтверждения операции направляется Банком с помощью Push-уведомления; и/или

- правильный цифровой код[163], введенный Клиентом на терминале. Правильным цифровым кодом является цифровой код, который отображается Клиенту на терминале.

6.2. при проведении операций через «Сбербанк Онлайн» - на основании ключа простой электронной подписи, которым является:

- Постоянный пароль и/или Одноразовый пароль; и/или

- Биометрические персональные данные Клиента, полученные при совершении операции, соответствующие Биометрическим персональным данным, имеющимся в Базе данных Банка; и/или

- ответ от автоматизированной системы Банка об успешном доступе к «Сбербанк Онлайн» с использованием Сбер ID.

6.3. при проведении операций на Официальном сайте Банка - на основании ключа простой электронной подписи, которым является Одноразовый пароль, полученный в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку[164].

6.4. при проведении операций через Устройства самообслуживания Банка - на основании ключа простой электронной подписи, которым является:

- правильный ПИН; и/или

- подтверждение операции Биометрическими персональными данными Клиента на Мобильном устройстве или ввод пароля на Мобильном устройстве, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты и правильный ПИН Карты, к которой выпущена такая NFC-карта; и/или

- Биометрические персональные данные Клиента, полученные при совершении операции, соответствующие Биометрическим персональным данным, имеющимся в Базе данных Банка и ввод правильного Кода безопасности; и/или

- Одноразовый пароль, полученный в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента или в Push-уведомлении[165] в Мобильном приложении Банка, введенный Клиентом в Устройстве самообслуживания Банка. Банк направляет с номера 900 Одноразовый пароль в SMS-сообщении, в том числе в случае невозможности направить Банком Push-уведомления по независящим от Банка

[160] При наличии технической возможности.
[161] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.
[162] При наличии технической возможности.
[163] Не применяется при проведении операций с использованием мобильного рабочего места.
[164] Применяется при подаче заявки на потребительский кредит.
[165] При наличии технической возможности.

обстоятельствам[166], на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте.

6.5. при получении услуг через Электронные терминалы у партнеров - на основании ключа простой электронной подписи, которым является:

- правильный ПИН; и/или
- подтверждение операции Биометрическими персональными данными Клиента на Мобильном устройстве или ввод пароля на Мобильном устройстве, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты и правильный ПИН Карты, к которой выпущена такая NFC-карта[167].

6.6. при проведении операций вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места работника Банка[168] – на основании ключа простой электронной подписи, которым является:

- Одноразовый пароль, полученный в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента или в Push-уведомлении[169] в Мобильном приложении Банка, введенный Клиентом на Мобильном рабочем месте работника Банка.
- Банк направляет с номера 900 Одноразовый пароль в SMS-сообщении, в том числе в случае невозможности направить Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку; и/или нажатие Клиентом в Мобильном приложении Банка кнопки «Подтвердить»[170] под параметрами операции, которые отображаются в Мобильном приложении Банка после нажатия Клиентом полученной в Push-уведомлении[171] ссылки. Ссылка для перехода в Мобильное приложение Банка в целях подтверждения операции направляется Банком с помощью Push-уведомления; и/или
- Биометрические персональные данные Клиента, полученные при совершении операции, соответствующие Биометрическим персональным данным, имеющимся в Базе данных Банка.

6.7. при проведении операций через Контактный Центр Банка (при обращении Клиента к оператору Контактного Центра Банка либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту) – на основании ключа простой электронной подписи, которым является Код подтверждения, полученный Клиентом в SMS-сообщении с указанием вида и параметров услуги/операции с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку, и направленный Клиентом в Банк ответным SMS-сообщением.

7. Одноразовые пароли для подтверждения операции в «Сбербанк Онлайн» Клиент может получить:

- в SMS -сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку[172] (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в «Сбербанк Онлайн»);
- в Push-уведомлении[173] (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в «Сбербанк Онлайн»).

---

[166] К обстоятельствам, независящим от Банка, в частности, относятся:
-на Мобильном устройстве не установлено Мобильное приложение Банка,
-в Мобильном приложении Банка не подключен тип уведомлений - Push-уведомление,
-отсутствует доступ к сети Интернет.

[167] Использование NFC-карты на Электронном терминале у партнеров возможно при наличии технической возможности.

[168] При наличии технической возможности.

[169] При наличии технической возможности.

[170] Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.

[171] При наличии технической возможности.

[172] Кроме случая регистрации номера мобильного телефона SMS-банка по вкладу.

[173] При наличии технической возможности.

8. Информация в электронной форме, подписанная Клиентом простой электронной подписью или с использованием Аналога собственноручной подписи, и/или подписанная уполномоченным работником Банка усиленной неквалифицированной электронной подписью со стороны Банка, признается Электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента и/или уполномоченного работника Банка соответственно, порождает аналогичные документу на бумажном носителе права и обязанности Клиента и Банка или Клиента и/или соответствующего партнера, включая дочерние общества, с которым Клиентом и Банком заключены договоры об использовании электронной подписи/Аналога собственноручной подписи, формируемой по правилам, установленным настоящими Правилами электронного взаимодействия, и может служить доказательством в суде.

9. Для определения лица, подписывающего Электронный документ простой электронной подписью, в зависимости от способа Аутентификации Клиента в состав информации о подписи включаются[174]: сведения о фамилии, имени и отчестве (при наличии) Клиента, о номере операции/ идентификаторе запроса 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 или указанного в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте, на который был направлен Одноразовый пароль/Код подтверждения в SMS-сообщении с номера 900.

10. Одной простой электронной подписью могут быть подписаны несколько связанных между собой Электронных документов (пакет Электронных документов). При подписании простой электронной подписью пакета Электронных документов каждый из Электронных документов, входящих в этот пакет, считается подписанным электронной подписью того вида, которой подписан пакет Электронных документов;

11. Клиент и Банк обязаны соблюдать конфиденциальность ключа простой электронной подписи.

12. Клиент и Банк:

- принимают на себя исполнение всех обязательств, вытекающих из Электронных документов, подписанных в соответствии с настоящими Правилами электронного взаимодействия, по продуктам и услугам Банка, предоставляемым Клиенту;
- обязаны соблюдать конфиденциальность информации, необходимой для подписания Электронных документов в соответствии с настоящими Правилами электронного взаимодействия.

13. Банк обеспечивает неизменность (целостность) Электронных документов, подписанных простой электронной подписью Клиента. Информация о подписании простой электронной подписью Клиента включается в Электронный документ.

14. При подписании Электронных документов, подтверждении операций/сделок могут быть использованы иные Аналоги собственноручной подписи, предусмотренные Договором или иными договорами/соглашениями, заключенными между Клиентом и Банком.

[174] При этом состав подписи Клиента в зависимости от способа Аутентификации Клиента на этапе подтверждения операции может содержать не все указанные сведения.

Приложение 4

к Условиям банковского обслуживания физических лиц
ПАО Сбербанк

Порядок предоставления ПАО Сбербанк услуг Работником вне Подразделения Банка

1. Банк предоставляет Клиенту возможность получения услуг вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места[175] при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, указанном в пункте 1.12 Условий банковского обслуживания.

2. Банк имеет право приостановить или ограничить предоставление услуг Работником вне Подразделения Банка:

- при выявлении Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок;

- при непредоставлении Клиентом дополнительной информации (документов) Банку, в том числе поясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций (сделок);

- при наличии у Банка информации[176] о том, что в отношении Клиента судом вынесено определение о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введена процедура реструктуризации долгов или принято решение о признании гражданина банкротом и введена процедура реализации имущества.

3. Банк не несет ответственность в случае невозможности предоставления услуг Работником вне Подразделения Банка по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине непредоставления Банку сторонними организациями сервисов, необходимых для предоставления услуги.

4. Клиент имеет право в случае необходимости обратиться в Подразделение Банка для получения письменного подтверждения операции, произведенной при обслуживании через Работника вне Подразделения Банка.

[175] При наличии технической возможности.
[176] При наличии технической возможности Банка.

Приложение 5

к Условиям банковского обслуживания физических лиц
ПАО Сбербанк

Порядок доступа к информационным ресурсам Банка и партнеров Банка с использованием Сбер ID

1. В рамках ДБО Банк предоставляет Клиенту возможность использования Сбер ID для доступа к информационным ресурсам Банка и партнеров Банка[177], а также управления своими персональными данными при использовании Сбер ID.
2. Использование Клиентом Сбер ID осуществляется при условии подключения Клиента к Системе «Сбербанк Онлайн» в соответствии с «Порядком предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания».
3. Предоставление Клиенту Сбер ID осуществляется в соответствии с ДБО, а также в соответствии с Руководством по использованию Сбер ID, размещенным на Официальном сайте Банка.
4. Сбер ID обеспечивает возможность доступа Клиента к информационным ресурсам Банка и партнеров Банка при условии его успешной Идентификации и Аутентификации:
   4.1. Идентификация Клиента при использовании Сбер ID осуществляется на основании Средств доступа к которым относятся: Логин (Идентификатор пользователя) и/или номер мобильного телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку[178] и/или Биометрические персональные данные Клиента;
   4.2. Аутентификация Клиента при использовании Сбер ID осуществляется на основании Средств доступа, к которым относятся: Постоянный пароль и/или Одноразовый пароль, 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[179].
5. Клиент также может получить доступ к информационным ресурсам Банка и партнеров Банка с использованием Сбер ID при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента в Мобильном приложении Банка[180].
6. Клиент также может получить доступ к информационным ресурсам Банка и партнеров[181] Банка на основании идентификационного файла (cookie), сохраненного на устройстве Клиента, если Банком или Клиентом было установлено соответствие между Средствами доступа и идентификационным файлом (cookie) в соответствии с Руководством по использованию «Сбер ID», размещенном на Официальном сайте Банка[182].
7. В целях обеспечения безопасности Банк вправе запрашивать у Клиента дополнительные данные, содержащиеся в Базе данных Банка, при прохождении процедуры Аутентификации с использованием Сбер ID.
8. Банк не несет ответственность:
   - за неправомерные действия партнера Банка[183], которому были переданы персональные данные Клиента при использовании Клиентом Сбер ID;
   - за убытки Клиента, возникшие у него в связи с ошибками, допущенными при вводе/редактировании своих персональных данных при использовании Сбер ID.

[177] Перечень информационных ресурсов, в т.ч. мобильных приложений Банка и партнеров Банка размещен на Официальном сайте Банка в разделе «Сбер ID».
[178] За исключением использования Сбер ID для доступа в Систему «Сбербанк Онлайн».
[179] Получение Логина и Постоянного пароля осуществляется в соответствии с «Порядком предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания».
[180] При наличии технической возможности. В соответствии с Руководством по использованию Сбер ID.
[181] Размещенных на сайтах в сети Интернет.
[182] При наличии технической возможности. Файл (cookie) содержит в числе прочего информацию о входе Клиента в Систему «Сбербанк Онлайн» и/или использовании Сбер ID.
[183] Перечень партнеров Банка размещен на Официальном сайте Банка в разделе «Сбер ID».

Приложение 6

к Условиям банковского обслуживания физических лиц
ПАО Сбербанк

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В СООТВЕТСТВИИ С ТАРИФНЫМИ ПЛАНАМИ

1. Общие положения

1.1. Подключение Тарифных планов (далее также ТП) означает предоставление Клиенту продуктов и услуг, включенных в Тарифный план (возможности пользоваться такими продуктами и услугами), по цене и на условиях, указанных в тарифах для Тарифных планов (далее - Тарифы для ТП)[184].

1.2. Подключение ТП осуществляется в порядке, указанном в п. 2.1 ниже, либо автоматически. ТП, которые предоставляются Клиентам бесплатно и применяются автоматически[185] на условиях, оговоренных в Тарифах для ТП, являются базовыми ТП. ТП одновременно может быть как базовым ТП, так и ТП, на который устанавливается плата за ТП[186].

1.3. Банк вправе отказать в подключении ТП без объяснения причин, в том числе, если Клиент не удовлетворяет каким-либо требованиям, предусмотренным законодательством Российской Федерации или условиям подключения ТП, и/или в случае выявления Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок.

1.4. Плата за ТП либо условия и сроки подключения/отключения базовых ТП устанавливаются Тарифами для ТП. Банк вправе устанавливать специальные предложения, включая скидки на установленную Тарифами для ТП стоимость ТП. В этом случае Тарифы для ТП применяются с учетом такого специального предложения. Информация о специальных предложениях размещается на Официальном сайте Банка и/или в «Сбербанк Онлайн», и/или на www.sberbank.com.

1.5. Предоставление продуктов и услуг, включенных в ТП[187], на условиях ТП, осуществляется в течение расчетного периода или периода времени, на который подключается базовый ТП, определяемые в соответствии с Тарифами для ТП.

1.6. Отключение Тарифного плана означает предоставление Клиенту продуктов и услуг, включенных в Тарифный план, по цене и на условиях, отдельно установленных в Тарифах для соответствующих продуктов и услуг, и не влечет за собой прекращение заключенных между Банком и Клиентом договоров о предоставлении таких продуктов и услуг, если иное не предусмотрено указанными договорами или ДБО.

2. Условия подключения, отключения, изменения и оплаты ТП[188]

2.1. Подключение ТП осуществляется по инициативе Клиента в «Сбербанк Онлайн»[189] или в Подразделении Банка с использованием Мобильного рабочего места[190] в порядке, установленном ниже.

2.1.1. Для подключения ТП Клиент направляет[191] в Банк заявление на подключение ТП, содержащее условия заранее данного акцепта на списание платы за ТП, или заявление на подключение ТП[192], или

---

[184] Размещаются на Официальном сайте Банка и/или в «Сбербанк Онлайн», и/или на www.sberbank.com.
[185] При наличии технической возможности.
[186] Соответствующая информация указывается в Тарифах для ТП.
[187] Одновременно у Клиента могут быть подключены как базовый ТП, так и ТП, на который устанавливается плата за ТП (при наличии технической возможности).
[188] Не применяется к базовым ТП.
[189] При наличии технической возможности.
[190] При наличии технической возможности.
[191] В зависимости от технической возможности.
[192] Применимо к работникам ПАО Сбербанк или компаний группы ПАО Сбербанк, получающим заработную плату и/или иные

заявление на подключение ТП и распоряжение на периодический перевод денежных средств с банковского счета физического лица с реестром получателей (далее по тексту настоящего приложения «Длительное поручение»), в форме Электронного документа, подписанного Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью в соответствии с ДБО.

Заявление на подключение ТП является предложением (офертой) Клиента Банку на изменение заключенных или заключаемых в будущем между Банком и Клиентом договоров о предоставлении продуктов и услуг, включенных в ТП, на условиях, указанных в настоящем приложении и Тарифах для ТП.

В случае подключения ТП «СберПрайм+» на основании заявления на подключение ТП и Длительного поручения заранее данный акцепт на списание платы за ТП, предоставленный по ранее подключенному ТП «СберПрайм+», считается отозванным в дату подписания заявления на подключение ТП и Длительного поручения.

В случае подключения ТП «СберПрайм+» на основании заявления на подключение ТП, содержащего условие заранее данного акцепта на списание платы за ТП «СберПрайм+», ранее представленное Длительное поручение по подключенному ранее ТП «СберПрайм+» прекращает свое действие в дату подписания заявления на подключение ТП, содержащего условие заранее данного акцепта на списание платы за ТП.

В случае подключения ТП «СберПрайм+» на основании заявления на подключение ТП и Длительного поручения заранее данный акцепт на списание платы за ТП «СберПрайм Старт», предоставленный по ранее подключенному ТП «СберПрайм Старт», считается отозванным в дату подписания заявления на подключение ТП и Длительного поручения.

В случае подключения ТП «СберПрайм+» или ТП «СберОптимум» на основании заявления на подключение ТП, содержащего условие заранее данного акцепта на списание платы за ТП «СберПрайм+» или ТП «СберОптимум», либо заключения договора об обслуживании Пакета услуг[193], заранее данный акцепт на списание платы за ТП «СберПрайм Старт», предоставленный по ранее подключенному ТП «СберПрайм Старт», считается отозванным в дату подписания заявления на подключение ТП, содержащего условие заранее данного акцепта на списание платы за ТП «СберПрайм+» или ТП «СберОптимум», либо заключения договора об обслуживании Пакета услуг.

В случае автоматического подключения ТП «СберПрайм» заранее данный акцепт на списание платы за ТП «СберПрайм Старт», предоставленный по ранее подключенному ТП «СберПрайм Старт», считается отозванным в дату автоматического подключения ТП «СберПрайм».

В случае автоматического подключения ТП «СберПрайм+» в качестве базового Тарифного плана, ТП «СберПрайм+» или ТП «СберПрайм+ Зарплатный», оформленный клиенту на основании заявления на подключение ТП[194] отключается.

Прием к исполнению и исполнение Длительного поручения осуществляется на условиях «Порядка оформления длительного поручения (распоряжения на периодический перевод денежных средств с реестром получателей) и перевода денежных средств на основании длительного поручения», размещенного на Официальном сайте Банка и/или в «Сбербанк Онлайн», и/или в Подразделении Банка с использованием Мобильного рабочего места (далее – Порядок).

выплаты от работодателя на счет(а) работника, открытый(ые) в ПАО Сбербанк при оформлении ТП «СберПрайм+ Зарплатный» с 01.12.2023 г. в Мобильном приложении Банка версии с 14.6.0. или при оформлении ТП «СберПрайм+» с 07.12.2022 по 12.11.2023 г. в «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка или в Мобильном приложении Банка версии с 14.6.0. или при оформлении ТП «СберПрайм+» с 13.11.2023 г. по 30.11.2023 в Мобильном приложении Банка версии с 14.6.0.

[193] Пакет услуг (здесь и далее по тексту Приложения 6) – комплекс (пакет) продуктов и услуг (сервисов), предоставляемых Банком или партнером Банка клиентам, заключившим договор об обслуживании пакета услуг «СберПремьер», или пакета услуг «СберПервый», или пакета услуг «Sber Private Banking», или пакета услуг «Зарплатный», или пакета услуг «Зарплатный+».

[194] Применимо к работникам ПАО Сбербанк или компаний группы ПАО Сбербанк, получающим заработную плату и/или иные выплаты от работодателя на счет(а) работника, открытый(ые) в ПАО Сбербанк при оформлении ТП «СберПрайм+ Зарплатный» с 01.12.2023 г. в Мобильном приложении Банка версии с 14.6.0. или при оформлении ТП «СберПрайм+» с 07.12.2022 по 12.11.2023 г. в «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка или в Мобильном приложении Банка версии с 14.6.0. или при оформлении ТП «СберПрайм+» с 13.11.2023 г. по 30.11.2023 в Мобильном приложении Банка версии с 14.6.0

2.1.2. Подключение ТП происходит (и признается акцептом Банка оферты Клиента) с момента направления Банком Клиенту Push-уведомления/SMS-сообщения или отображения информации в «Сбербанк Онлайн» о подключении ТП и, если применимо, при условии списания платы за ТП. В ином случае ТП не подключается, о чем Клиент информируется указанными в данном пункте способами.

2.1.3. В случае, если в соответствии с п. 1.3 настоящего приложения подключение ТП не производится, подписание Клиентом и принятие Банком заявления на подключение Тарифного плана не означает факт акцепта Банком оферты Клиента, заранее данный акцепт по счету(ам), указанным в заявлении на подключение ТП, или Длительное поручение считается не предоставленным.

2.2. Порядок оплаты ТП

2.2.1. Плата за ТП взимается[195] со счета(ов) Клиента на основании предоставленного Клиентом согласия (заранее данного акцепта)/Длительного поручения до отключения ТП, в следующие сроки:

2.2.1.1. при подключении ТП – в дату подписания Клиентом заявления на подключение ТП,

2.2.1.2. за каждый последующий период – в дату окончания расчетного периода, определяемого в соответствии с Тарифами для ТП, при этом в случае невозможности списания платы за ТП в связи с недостаточностью денежных средств на счете(ах) Клиента или по любым иным причинам, Банк инициирует повторные попытки списания платы за ТП (применимо только для случаев списания платы за ТП на основании заранее данного акцепта по счету)[196].

2.2.2. В течение периода ожидания оплаты стоимости ТП после окончания расчетного периода (п. 5.1.2.):

- оплата и предоставление продуктов/услуг, включенных в ТП, осуществляется по цене и на условиях, отдельно установленных в Тарифах для соответствующих продуктов и услуг,

- в случае списания платы за ТП на очередной период, услуги и продукты, включенные в ТП, предоставляются по цене и на условиях, указанных в Тарифах для ТП, и новый период исчисляется с момента списания платы за ТП.

2.2.3. Клиент вправе изменить заранее данный акцепт по счету(ам) для списания платы за ТП в «Сбербанк Онлайн»[197] посредством изменения/выбора нового(ых) счета(ов) для списания платы за ТП[198]. В этом случае данный ранее заранее данный акцепт считается отозванным Клиентом с момента предоставления нового заранее данного акцепта.

Клиент вправе изменить счет для списания платы за ТП путем оформления нового Длительного поручения в «Сбербанк Онлайн».

2.3. Отключение и изменение ТП

2.3.1. Для изменения ТП необходимо произвести отключение действующего ТП и подключение нового ТП.

Особенности изменения (отключения) ТП «СберПрайм+», списание платы за который производится на основании Длительного поручения. Клиент вправе изменить расчетный период ТП «СберПрайм+»[199] путем направления в Банк заявления на подключение ТП «СберПрайм+» и Длительного поручения с новым расчетным периодом. При этом получение Банком заявления на подключение ТП «СберПрайм+» и Длительного поручения с новым расчетным периодом является волеизъявлением Клиента на отключение ранее подключенного ТП «СберПрайм+» и на отзыв ранее представленного Длительного поручения с даты его получения Банком.

2.3.2. Клиент вправе отключить автопродление[200] ТП способом, предусмотренным в «Сбербанк Онлайн» не

---

[195] Если иное не предусмотрено Тарифами для ТП или условиями специального предложения.

[196] В течение 24 часов с даты окончания расчетного периода, при этом Банк вправе увеличить период ожидания оплаты Тарифного плана, но не более чем до 3 (трех) рабочих дней.

[197] С использованием Мобильного приложения Банка.

[198] В «Сбербанк Онлайн» данный функционал может отображаться как изменение «способа оплаты».

[199] В «Сбербанк Онлайн» изменение расчетного периода ТП «СберПрайм+» может именоваться как «смена тарифа» / «смена периода оплаты» или иным схожим по смыслу образом.

[200] Для работников ПАО Сбербанк или компаний группы ПАО Сбербанк, подключивших ТП «СберПрайм+» с 07.12.2022г. по

позднее, чем за 24 часа до окончания расчетного периода. В этом случае данный ранее заранее данный акцепт считается отозванным Клиентом/формируется заявление на отзыв Длительного поручения[201] в порядке и на условиях, предусмотренных Порядком.

При этом Стороны считают отключение автопродления отказом Клиента от оплаты всех продуктов и услуг, входящих в ТП, по Тарифам для ТП с момента окончания расчетного периода, в связи с чем плата за ТП по окончании расчетного периода не взимается (если применимо) и производится отключение ТП.

Клиент вправе возобновить ТП после отключения автопродления ТП способом, предусмотренным в «Сбербанк Онлайн» не позднее, чем за 24 часа до окончания расчетного периода. В этом случае данный ранее заранее данный акцепт не признается Сторонами отозванным Клиентом, а ранее направленное Клиентом в «Сбербанк Онлайн» заявление на отзыв Длительного поручения отзывается Клиентом[202], отключение ТП не производится, Стороны считают возобновление автопродления согласием Клиента о продолжении оплаты всех продуктов и услуг, входящих в ТП, по Тарифам для ТП и плата за ТП взимается со счета(ов) Клиента на основании предоставленного Клиентом заранее данного акцепта/Длительного поручения до отключения автопродления в порядке, сроки и случаях, указанных в настоящем Приложении к Условиям банковского обслуживания/условиях специального предложения для ТП.

В случае совершения Клиентом действий по отключению/возобновлению ТП менее чем за 24 часа до момента окончания расчетного периода, Банк не может гарантировать, что наступят указанные выше в настоящем пункте последствия с учетом сроков обработки в автоматизированных системах Банка отключения/возобновления ТП.

2.3.3. В случае невозможности списания платы за ТП в указанные в п. 2.2 настоящего приложения порядке и сроки, в том числе в связи с отключением Клиентом автопродления ТП, а также в иных случаях, указанных в ДБО, ТП отключается, о чем Банк[203] информирует Клиента посредством направления соответствующего Push-уведомления/SMS-сообщения или отображения информации в «Сбербанк Онлайн».

12.11.2023 г. в «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка или в Мобильном приложении Банка версии с 14.6.0. или для работников ПАО Сбербанк или компаний группы ПАО Сбербанк, подключивших ТП «СберПрайм+» с 13.11.2023 г. по 30.11.2023 в Мобильном приложении Банка версии с 14.6.0., или для работников ПАО Сбербанк или компаний группы ПАО Сбербанк, подключивших ТП «СберПрайм+ Зарплатный» с 01.12.2023 г. в Мобильном приложении Банка версии с 14.6.0. отмена автопродления означает отключение ТП «СберПрайм+ Зарплатный» или ТП «СберПрайм+» соответственно с даты окончания расчетного периода.

[201] По форме, утвержденной в Банке.

[202] Посредством нажатия на кнопку/выбора пункта меню «Подтвердить» направляется заявление на отзыв ранее направленного заявления об отзыве Длительного поручения. Кнопка реализуется средствами программного обеспечения. Банк вправе изменять дизайн и наименование данной кнопки.

[203] Банк не информирует клиента способами, указанными в настоящем пункте, в случае отключения ТП «СберПрайм+» в процессе изменении расчетного периода ТП «СберПрайм+.