

## ПАМЯТКА

### держателя дебетовой СберКарты в возрасте от 5 лет 11 месяцев в ПАО Сбербанк

#### 1. Общие положения

По тексту Памятки держателя используются термины и определения, содержащиеся в Условиях выпуска и обслуживания дебетовой СберКарты для физических лиц в возрасте от 5 лет 11 месяцев в ПАО Сбербанк (далее – Условия по карте).

Карта предоставляется Клиенту на определенный срок для использования в качестве электронного средства платежа. Срок действия Карты указан на Карте в формате ММ/ГГ<sup>1</sup>. Карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно. Для удобства Клиента Банка автоматически перевыпускает<sup>2</sup> Детскую карту до истечения её срока действия<sup>3</sup>, поэтому за 3–5 календарных дней до конца последнего месяца действия Карты Законному представителю Клиента рекомендуется обратиться в Банк для получения перевыпущенной Детской Карты Клиента с новым сроком действия. Банк информирует Законного представителя о готовности новой Детской карты и адресе ее доставки путем отправки SMS-сообщения на номер мобильного телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку.

Детская карта хранится в течение 6 месяцев с момента доставки в Подразделение Банка, по истечении указанного срока Банк уничтожает невостребованную Детскую карту.

После получения Детской карты Законный представитель должен обеспечить проставление Клиентом подписи на полосе для подписи (при наличии). Без подписи Клиента Детская карта недействительна.

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

После получения Законным представителем Карты в форме Стикера, извлечения и передачи Клиенту отдельной части Стикера в виде наклейки, Законному представителю/Клиенту рекомендуется сохранять до конца срока действия Стикера пластиковую карту, в которую была встроена отделяющаяся часть в виде наклейки. На пластиковой карте Стикера, в которую была встроена отделяющаяся часть Стикера отражены реквизиты: номер Детской карты, срок действия Детской карты, имя и фамилия Клиента, коды проверки подлинности карты. В связи с техническими ограничениями указанные реквизиты Стикера не доступны для просмотра ни Законному представителю в Мобильном Приложении Банка, ни Клиенту в МП Сберkids.

2. Детская карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в том числе в сети Интернет, в финансовых учреждениях и устройствах самообслуживания.

#### 3. Персональный идентификационный номер (ПИН)

ПИН первоначально устанавливается в момент получения Детской карты.

ПИН необходим для совершения операций с использованием Детской карты в устройствах самообслуживания и может быть запрошен при проведении операции в торгово-сервисных предприятиях.

Во избежание использования Детской карты другим лицом Клиенту не следует: наносить ПИН на Детскую карту, сообщать ПИН другим лицам, никогда не вводить ПИН в сети Интернет. При подозрении, что данные с Детской карты или ПИН могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте Карту (см. п.10 настоящей Памятки держателя).

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

<sup>1</sup> ММ – месяц, ГГ – год.

<sup>2</sup> На момент автоматического перевыпуска Карты у Клиента может быть суммарно не более трёх карт одновременно.

<sup>3</sup> За исключением случаев, установленных Договором.

Клиент (Законный представитель) может изменить ПИН Детской карты в Устройствах самообслуживания Банка, в которых предусмотрена соответствующая возможность, при условии ввода действующего ПИН Детской карты.

Если Клиент забыл ПИН, то Законный представитель может изменить ПИН в Мобильном приложении Банка.

#### **4. Активация Карты**

Инициирование активации Детской карты, производится одним из доступных способов (в зависимости от того, какое действие совершено раньше):

- при установке ПИН в момент получения Детской карты;
- при проведении первой успешной операции через устройство самообслуживания или электронный терминал с вводом ПИН.

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

#### **5. Защита Карты от повреждения**

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

Если в результате повреждения Карту стало невозможно использовать для проведения операций, необходимо обратиться в Подразделение Банка или Контактный Центр Банка для оформления перевыпуска.

#### **6. Контроль операций по Карте**

Получить информацию о доступном остатке средств на Счете Детской карты и информацию о последних операциях по Карте можно в Устройствах самообслуживания Банка, с помощью SMS-банка<sup>4</sup>, в МП Сберkids, обратившись Контактный Центр Банка, а также Законным представителем в Мобильном приложении Банка.

Для оперативного отслеживания состояния Счета Детской карты Законный представитель может подключить Услугу Уведомления об операциях. В рамках этой услуги Банк будет направлять на Мобильное устройство Законного представителя SMS-сообщения об операциях по Детской карте. Подробная информация об услуге и Руководство по использованию Мобильного устройства в рамках SMS-банка размещены на Официальном сайте.

Если при наличии Услуги Уведомления об операциях SMS-сообщения от Банка перестали поступать на Мобильное устройство Законный представитель, необходимо обратиться в Контактный Центр Банка для уточнения причин.

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

##### **6.1. Отчет по Карте**

Для контроля движения средств по Счету Карты Банк ежемесячно формирует Отчет по Карте, который может быть предоставлен Законному представителю в Подразделении Банка.

В Отчет включаются все операции, проведенные по Счету Карты за отчетный период, с указанием «даты операции» и «даты обработки»/«даты списания». «Дата операции» – это дата фактического проведения Операции по Счету Детской карты, которая может не совпадать с датой обработки/датой отражения Операции по Счету Детской карты.

В случае несогласия с какой-либо операцией, указанной в Отчете, необходимо в сроки, установленные Условиями по карте, проинформировать об этом Банк, для чего Законному представителю необходимо или обратиться в Подразделение Банка и оформить письменное

---

<sup>4</sup> При наличии технической возможности.

обращение о спорной операции (претензию) или обратиться в Контакт центр Банка. При подозрении на мошенническое использование Детской карты необходимо как можно скорее принять меры, направленные на приостановление действия Детской карты (заблокировать Детскую карту).

## **7. Пополнение Счета Детской карты**

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

### **7.1. Пополнение Счета Детской карты наличными проводится:**

- в любом Подразделении Банка через операционно-кассового работника Клиентом<sup>5</sup>;
- Клиентом через Устройства самообслуживания Банка с модулем приема наличных<sup>6</sup> с использованием Карты (NFC-карты) и вводом ПИН.

Операции пополнения по заблокированной Карте могут быть ограничены Банком.

### **7.2. Пополнение Счета Детской карты безналичным путем проводится:**

- путем перевода с других счетов, открытых в Банке/других кредитных организаций.

При оформлении перевода необходимо указать номер Детской карты/номер Счета Детской карты.

При оформлении перевода денежных средств из других Подразделений Банка/других кредитных организаций необходимо указать реквизиты Подразделения Банка, в котором ведется номер Счета Детской карты.

Номер Счета Детской карты указан в Отчете. Также номер Счета Детской карты можно уточнить в Контактном Центре Банка. Реквизиты Подразделений Банка размещены на Официальном сайте.

- путем проведения операции «перевода с карты на карту»:
  - через устройство самообслуживания с использованием Детской карты, со Счета которой осуществляется перевод денежных средств, с вводом ПИН,
  - с помощью SMS-банка<sup>7</sup>,
  - Законным представителем в Мобильном приложении Банка,
  - через Официальный сайт<sup>8</sup>.

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

## **8. Ограничения по Детской карте**

Банк устанавливает лимиты на расходование денежных средств:

- лимиты на получение наличных денежных средств в банкоматах и Подразделениях Банка в сутки и в месяц<sup>9</sup>;
- лимиты на переводы на карты на одну Операцию, в сутки и в месяц (через устройства самообслуживания и с помощью SMS-банка);
- лимиты на проведение платежей в пользу отдельных поставщиков услуг и операций оплаты товаров/ услуг на одну операцию и в сутки (с помощью SMS-банка);
- лимиты на количество операций определенного типа в сутки (переводы между счетами. проведение платежей через устройства самообслуживания и с помощью SMS-банка);

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

---

<sup>5</sup> в возрасте от 14 лет и старше

<sup>6</sup> При наличии технической возможности.

<sup>7</sup> При наличии технической возможности.

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

<sup>9</sup> Операция получения наличных денежных средств в Подразделениях Банка доступна только Клиентам в возрасте от 14 до 18 лет.

## **8.1. Индивидуальные лимиты по Детской карте**

Законному представителю предоставлена возможность самостоятельно ограничить расходование средств по Счету Детской карты (в т.ч. с целью сокращения рисков мошенничества с использованием реквизитов Детской карты или несанкционированного использования Детской карты) путем установления лимитов для карт, выпущенных к Счету Детской карты Клиента, в пределах лимитов, установленных Банком:

**8.1.1.** в Подразделении Банка<sup>10</sup> Законным представителем могут быть установлены следующие лимиты и ограничения:

- лимит на получение наличных денежных средств по Детской карте в течение календарного месяца (за исключением выдачи наличных по картам в торгово–сервисных предприятиях);
- лимит на совершение безналичных операций по Счету Детской карты в течение календарного месяца (операции в торгово-сервисных предприятиях, безналичные переводы с карты на карту, платежи в пользу операторов сотовой связи);
- общий лимит на совершение расходных операций по Детской карте в течение календарного месяца, в том числе операций выдачи наличных денежных средств, безналичных операций.

Установление/изменение индивидуальных лимитов и их отмена осуществляются на основании заявления, оформленного Законным представителем в Подразделении Банка.

**8.1.2.** в Мобильном приложении Банка<sup>11</sup> Законным представителем могут быть установлены следующие лимиты и ограничения:

- общий лимит на совершение расходных операций по Счету Детской Карты в течение суток или календарного месяца, в том числе операций выдачи наличных денежных средств, безналичных операций;
- запрет на получение наличных денежных средств в банкоматах;
- запрет на проведение операций в сети Интернет с использованием реквизитов Детской карты. Данное ограничение не распространяется на оплату оформленных до момента установки запрета подписок и иных повторяющихся операций;
- запрет на совершения Клиентом операций по переводу денежных средств со Счета Детской карты третьим лицам по номеру мобильного телефона получателя (при условии, что получатель имеет доступ к SMS-банку) либо по номеру карты, выпущенной Банком;
- запрет на проведение операций в сети Интернет с использованием реквизитов Детской карты на сайтах и в мобильных приложениях торгово-сервисных предприятий, которые не используют технологию безопасного проведения операций по картам: «Verified by Visa», «MasterCard SecureCode», «MirАсcept». Данное ограничение не распространяется на оплату оформленных до момента установки запрета подписок и иных повторяющихся операций.

Установление/изменение индивидуальных лимитов и ограничений и их отмена осуществляются Законным представителем в Мобильном приложении Банка<sup>12</sup>. Отмена индивидуальных лимитов и ограничений также осуществляется на основании обращения законного представителя Клиента в Контактный Центр Банка<sup>13</sup>.

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

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

---

<sup>10</sup> Установление, изменение индивидуальных лимитов и их отмена осуществляются в Подразделении Банка по месту ведения счета Карты.

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

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

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

## 9.1. Снятие наличных денежных средств

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

При вводе ПИН Клиенту следует прикрывать клавиатуру банкомата свободной рукой.

Клиенту рекомендуется не допускать ошибок при вводе ПИН Детской Карты.

**Внимание!** После 3 (трех) последовательных попыток ввода неправильного ПИН операции с вводом ПИН по Детской карте будут возможны не ранее следующего календарного дня и не позднее, чем через 2 (два) рабочих дня.

По завершении операции с Детской картой Клиенту следует не забыть получить деньги, Детскую карту и чек банкомата<sup>14</sup> (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае выданные банкоматом деньги и/или Детская карта по истечении 20–45 секунд могут быть задержаны банкоматом.

## 9.2. Внесение наличных денежных средств

При проведении операции вноса наличных через Устройство самообслуживания Банка необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев. Не допускается использовать мятые, порванные и ветхие банкноты. Не допускается вставлять в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы. По завершении операции Клиенту обязательно следует дождаться чека<sup>15</sup> и возврата Детской карты.

## 9.3. Если карта задержана устройством самообслуживания

Если Детская карта задержана или изъята Устройством самообслуживания, необходимо срочно заблокировать Детскую карту (см. п.10 настоящей Памятки Держателя) и обратиться по телефону или адресу, указанному на устройстве, в банк, которому принадлежит устройство, для получения информации о дальнейших действиях.

Клиенту следует сохранять все чеки, выданные Устройствами самообслуживания в течение 6 (шести) месяцев (в т.ч. и чек об изъятии Карты).

## 10. Оплата товаров и услуг

### 10.1. Общие правила

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

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

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

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее оплаченных в торгово-сервисном предприятии по Детской карте, должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия. Клиенту следует обязательно сохранить чек (слип) о возврате покупки. Если сумма операции не поступит на Счет

---

<sup>14</sup> При согласии на печать чека.

<sup>15</sup> При согласии на печать чека.

Детской карты в течение 30 (тридцати) календарных дней, Законному представителю следует обратиться в Банк для оформления письменного обращения о спорной операции.

Клиенту следует сохранять все чеки (слипы) в течение 6 (шести) месяцев и не выбрасывать слипы и чеки, на которых отображен полный номер Детской карты во избежание компрометации Карты.

В случае любого неправомерного с точки зрения Клиента (Законного представителя) отказа в проведении операции по Детской карте рекомендуем Законному представителю незамедлительно связываться с Контактным Центром Банка.

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

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

Для проведения операции в сети Интернет, как правило, требуются реквизиты Карты: номер Карты, срок ее действия, имя и фамилия держателя, код безопасности – ППК2/CVC2/CVV2. Информация о полном номере, сроке действия Детской карты и коде безопасности ППК2/CVC2/CVV2 указана на Карте.

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

Клиенту следует сообщать номер и другие реквизиты Детской карты только для проведения операции, которую Клиент (Законный представитель) считает правомерной.

Операции в сети Интернет в защищенном режиме проводятся с использованием Одноразовых паролей, которые можно получить в виде SMS-сообщения в рамках SMS-банка на Мобильное устройство Клиента. SMS-сообщение содержит один Одноразовый пароль.

Во избежание неправомерного использования Карты Клиенту следует вводить Одноразовый пароль, только если Клиент согласен с операцией, которую подтверждает и реквизиты которой доставлены на Мобильное устройство Клиента в SMS-сообщении. Клиенту не следует передавать Одноразовые пароли для совершения Операций по Счету Детской карты другим лицам, в том числе работникам Банка. Клиенту и Законному представителю следует помнить, что в соответствии с Договором на выпуск и обслуживание Карты Клиент несёт ответственность по операциям, совершенным с использованием Одноразовых паролей.

## **10.3. Особенности проведения операции по бесконтактной технологии**

Детские карты, по которым предусмотрена возможность обслуживания бесконтактным способом, принимаются в точках приема карт, обозначенных логотипами платежных систем с бесконтактными технологиями. В торгово-сервисных предприятиях, в которых не установлены терминалы, поддерживающие бесконтактную технологию, Детские карты обслуживаются по контактной технологии.

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

Операции, совершаемые бесконтактным способом, могут проводиться без ввода ПИНа или подписи Клиента на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный Банком для торгово-сервисного предприятия.

Совершение операций на сумму свыше установленного лимита подтверждается вводом ПИН либо подписью на чеке терминала. Кассир торгово-сервисного предприятия может попросить Клиента предъявить Kartu для сверки подписей на Карте и на чеке. В случае если Клиент отказывается ввести ПИН, ставить подпись на чеке (при сумме операции свыше установленного банком лимита), предъявить Kartu для сверки подписей на Карте и чеке, либо на предъявленной Карте отсутствует

подпись Клиента, кассир торгово-сервисного предприятия вправе отказать в проведении операции по Детской карте.

#### **10.4. Особенности проведения операций в валюте, отличной от валюты Счета Детской карты**

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

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

#### **11. Утрата Карты**

В случае утраты/кражи/изъятия Карты или если информация о ПИН или реквизитах Карты стала доступна третьим лицам, необходимо срочно предпринять одно из следующих действий:

Клиенту/Законному представителю обратиться в Контактный Центр Банка для блокировки Карты или

Законному представителю заблокировать Карту в Мобильном приложении Банка.

#### **12. Изъятие Карты**

В случае изъятия Карты в торгово-сервисном предприятии или пункте выдачи наличных денежных средств при наличии возможности необходимо требовать расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия. Клиенту/Законному представителю следует убедиться, что изъятая у Детская карта разрезана в присутствии и незамедлительно сообщить об изъятии Детской карты в Контактный Центр Банка для получения информации о дальнейших действиях.

#### **13. Контактный Центр Банка**

##### **Телефоны:**

+7 (495) 500-55-50<sup>16</sup>

900<sup>17</sup>

Номера телефона Контактного центра Банка указаны на оборотной стороне Карты.

Через систему автоматизированного обслуживания (IVR) Клиент можете получать в тоновом режиме по телефону информацию о доступном остатке, а также заблокировать Детскую карту при необходимости.

Специалисты Контактного центра Банка круглосуточно:

- предоставляют информацию об адресах отделений, банкоматов и терминалов Банка, а также о режиме работы Подразделений Банка;
- принимают сообщения об утрате карт / о подозрении на мошенническое использование карт и консультируют о порядке действий в этих ситуациях;

Для получения информации по Детской карте в Контактном центре Банка необходимо сообщить специалисту Контактного центра Контрольную информацию Клиента и, при необходимости, по запросу специалиста – другие персональные данные и информацию по Операциям с Детской картой.

Контрольная информация Клиента – это буквенная и/или цифровая информация, предоставленная Законным представителем, регистрируемая в базе данных/системах Банка. Эта информация одинакова для всех карт, выпущенных на имя Клиента в Банке. При изменении Контрольной

<sup>16</sup> Для звонков из любой точки мира. Звонок оплачивается по тарифам оператора связи.

<sup>17</sup> Для абонентов сотовых операторов МТС, Билайн, Мегафон, Tele2, Yota, Мотив на территории России. Тарификация бесплатная при нахождении в домашнем регионе и во внутрисетевом роуминге.

информации по одной из Детских карт, она автоматически изменится для всех карт, выпущенных на имя Клиента.

Если Клиент забыл Контрольную информацию или Клиент имеет желание ее изменить, Законному представителю необходимо обратиться в Подразделение Банка и оформить заявление об изменении информации о Клиенте.

Настоятельно не рекомендуется использовать в качестве контрольной информации персональные данные Клиента (любые вариации фамилии, имени, отчества или даты рождения), данные близких Клиента, известные широкому кругу лиц. Не рекомендуется использовать простые последовательности букв, цифр или одинаковые символы (123, абв, 111, ААА). Следует избегать указания общеупотребительных слов и стандартных аббревиатур.

**Внимание!** В целях безопасности следует использовать Контрольную информацию- Клиента только при обращении в Контактный Центр Банка. Ни при каких иных обстоятельствах не следует сообщать Контрольную информацию третьим лицам, в том числе обратившимся от имени Банка.