

ПАМЯТКА

Держателю «Бюджетной» карты ПАО Сбербанк

1. Общие положения

Бюджетная карта (далее - карта) является собственностью ПАО Сбербанк (далее – **Банк**) и предоставляется Вам на определенный срок для использования в качестве электронного средства платежа. Срок действия карты¹ указан на лицевой стороне карты в формате ММ/ГГ².

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

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

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

Карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем, а также с использованием мобильных устройств³.

Информация об адресах устройств самообслуживания **Банка** размещена на официальном сайте **Банка**.

2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт (ПИН-конверт) с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим для проведения операций с использованием карты в устройствах самообслуживания, в банковских учреждениях через операционно-кассового работника и может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях.

Вы можете изменить ПИН-код по Вашей карте в устройствах самообслуживания **Банка**, в которых предусмотрена соответствующая возможность, а также в «Сбербанк Онлайн» Держателя карты, для этого в разделе Карты откройте пункт Настройки → Установить ПИН-код. Затем активируйте ПИН-код в банкомате.

Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, никогда не вводите ПИН-код в сети Интернет. При подозрении, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту (см. п. 13 настоящей Памятки).

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

3. Активация карты

Активация карты, выданной впервые или перевыпущенной, производится работником **Банка** в момент ее выдачи.

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

4. Защита карты от повреждения

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

¹ Срок действия карты может быть изменен в сторону увеличения по инициативе Банка в одностороннем порядке.

² ММ – месяц, ГГ – год, карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно.

³ Мобильное устройство-электронное абонентское устройство (планшет, смартфон, мобильный телефон и т.п.), находящееся в личном пользовании Держателя

Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать для проведения операций, необходимо обратиться в подразделение **Банка** для оформления перевыпуска.

5. Контроль операций по карте

Получить информацию о доступном остатке средств на карте можно в устройствах самообслуживания **Банка**, а также в «СберБанк Онлайн» Держателя карты.

6. Пополнение счета карты

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств на карту через устройства самообслуживания с модулем приема денежной наличности или в любом подразделении **Банка** через операционно-кассового работника с использованием карты с вводом ПИН-кода и предъявлением документа, удостоверяющего личность клиента.

7. Ограничения по карте

Банк устанавливает лимит выдачи наличных денежных средств по карте в устройствах самообслуживания.

8. Правила работы с устройствами самообслуживания

К устройствам самообслуживания относятся банкоматы и информационно-платежные терминалы **Банка**.

8.1. Снятие наличных денежных средств

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

При вводе ПИН-кода старайтесь прикрывать его свободной рукой.

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

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

Снятие наличных денежных средств с карты доступно в любом подразделении **Банка** через операционно-кассового работника с использованием карты с вводом ПИН-кода и предъявлением документа, удостоверяющего личность клиента.

8.2. Внесение наличных денежных средств

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

Внесение наличных денежных средств на карту доступно в любом подразделении **Банка** через операционно-кассового работника с использованием карты с вводом ПИН-кода и предъявлением документа, удостоверяющего личность клиента.

8.3. Если карта задержана устройством самообслуживания

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

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

9. Особенности проведения операции по «бесконтактной» технологии⁴

Карты **Банка**, по которым предусмотрена возможность обслуживания бесконтактным способом, принимаются в точках приема карт, обозначенных соответствующими логотипами платежных систем. В торгово-сервисных предприятиях (далее – ТСП), в которых не установлены POS-терминалы, поддерживающие «бесконтактную» технологию, карты обслуживаются по «контактной» технологии⁵.

Операции с использованием «бесконтактной» технологии совершаются в режиме «самообслуживания» - Держатель не передает карту кассиру, а самостоятельно прикладывает ее к считывающему устройству POS-терминала для проведения операции. Подсказки о порядке совершения операции выводятся на экран POS-терминала.

Операции, совершаемые с использованием «бесконтактной» технологии, могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи клиента на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный в торгово-сервисном предприятии⁶.

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

10. Сервисные сообщения.

Push-уведомление/SMS – сообщение, содержащее Одноразовый пароль, направляется **Банком** на Мобильное устройство Держателя с установленным на нем Мобильным приложением **Банка**/на номер мобильного телефона Держателя.

Сервисные сообщения направляются Держателям карт, выпущенных к счету №40116.

Услуга может быть подключена Организацией (Учреждением) путем предоставления в подразделение **Банка** заявления установленной формы.

При смене номера телефона, который был подключен к Сервисным сообщениям, требуется предоставление Организацией (Учреждением) корректирующего заявления в отделение **Банка** по месту открытия и обслуживания расчетного счета.

11. Особенности проведения операции по NFC-карте⁷.

NFC-карта – электронное средство платежа, выпускаемое при наличии соответствующего указания клиента самостоятельно Держателем с использованием мобильного приложения, установленного на Мобильном устройстве Держателя, к Счету карты, которое позволяет Держателю совершать операции по Счету с использованием технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (NFC).

⁴ Возможность проведения операций с использованием карты по бесконтактной технологии, реализующаяся за счет применения на карте и устройствах приема (устройства самообслуживания, POS-терминалы) соответствующих технических и программных средств, и не предусматривающая непосредственного контакта чипа карты и считывающих головок устройства приема

⁵ Возможность проведения операций с использованием банковской карты, обеспечиваемая за счет непосредственного контакта микропроцессора/магнитной полосы карты и считывающих головок устройства приема (устройств самообслуживания, POS-терминалов)

⁶ Для ТСП, с которыми ПАО Сбербанк заключены договоры эквайринга, бесконтактные операции в сумме до 1000 руб. совершаются без ввода ПИН-кода. Если операция проводится в ТСП, заключившем договор эквайринга с другим Банком, сумма бесконтактной операции, совершаемой без ввода ПИН, определяется Банком – эквайнером (вместе с тем обычно это 1000 руб. для операций, совершаемых на территории Российской Федерации). Если операция проводится за рубежом, то размер суммы, по которой не требуется ввод ПИН, определяется правилами платежной системы, действующими в данном государстве (обычно это эквивалент 25 EUR в местной валюте).

⁷ В случае возможности предоставления услуги Банком.

Держателю предоставляется возможность самостоятельного выпуска NFC-карты только при наличии действующей основной Дебетовой карты, выпущенной на имя Держателя, к которой подключена Услуга «Мобильный банк» и доступа к сети Интернет через Мобильное устройство, которое поддерживает NFC-технологии, и соответствующего мобильного приложения⁸.

NFC-карта не имеет материального носителя. Номер NFC-карты сохраняется в Мобильном устройстве Держателя. ПИН и срок действия NFC-карты такие же, как у Дебетовой карты с овердрафтом или дополнительной карты, к которым NFC-карта открыта.

Оформление NFC-карты осуществляется Держателем самостоятельно через Мобильное устройство с введением в мобильном приложении номера Дебетовой карты, к которой открывается NFC-карта, срока ее действия, фамилии и имени Держателя, указанных на лицевой стороне карты, а также кода CVV2/CVC2, указанных на обратной стороне карты, и кода подтверждения, полученного Держателем в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, подключенного к Услуге «Мобильный банк». По факту выпуска NFC-карты Держателю направляется SMS-сообщение на номер мобильного телефона, подключенного к Услуге «Мобильный банк».

Совершение Держателем указанных выше действий, в том числе введение кода подтверждения, полученного Держателем в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, подключенного к Услуге «Мобильный банк», подтверждает ознакомление Держателя с Условиями выпуска и обслуживания NFC-карты, согласие с ними и присоединение к ним.

При наличии в **Банке** технической возможности оформление NFC-карты осуществляется Держателем через Систему «Сбербанк Онлайн».

NFC-карта используется для совершения операций в ТСП, включая сеть Интернет, и в устройствах самообслуживания⁹.

Для улучшения качества обслуживания операций, совершаемых с использованием NFC-технологии, и повышения безопасности оказываемых услуг **Банк** оставляет за собой право изменять порядок и условия использования NFC-карты.

Расчетные (расчетно-кассовые) документы, оформляемые при совершении операций с использованием NFC-карты, могут быть подписаны личной подписью Держателя либо составлены с использованием Аналога собственноручной подписи Держателя – ПИН-кода основной Дебетовой карты с овердрафтом или дополнительной карты, к которой открыта NFC-карта, либо путем прохождения Аутентификации в соответствующем мобильном приложении, с использованием которого осуществлен выпуск NFC-карты на Мобильном устройстве (подтверждении биометрическими данными на Мобильном устройстве и/или ввода пароля Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты). Операции с использованием NFC-карты могут проводиться без ввода ПИН или подписи Держателя на чеке. Расчетно-кассовые документы, подписанные или составленные указанными выше способами, являются надлежащим подтверждением того, что распоряжение на проведение операции по Счету карты составлено и подписано Клиентом.

Держатель, оформивший NFC-карту, обязуется не передавать Мобильное устройство, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты, третьим лицам.

В случае утраты Мобильного устройства, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты, Держатель должен незамедлительно сообщить об утрате Мобильного устройства в **Банк** по телефонам, указанным в Памятке Держателя. Уведомление считается полученным в момент завершения телефонного разговора с оператором Контактного Центра **Банка**, в ходе которого Держатель предоставил всю необходимую информацию для выполнения Блокировки NFC-карты.

Если пароль Мобильного устройства и/или Мобильное устройство, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты, стали доступны третьим лицам, Держатель должен немедленно сообщить об этом в **Банк** по телефонам, указанным в Памятке Держателя.

Держатель несет ответственность за все операции с NFC-картой, совершенные до момента получения **Банком** уведомления об утрате Мобильного устройства, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты.

При перевыпуске Бизнес-карты, к которой открыта NFC-карта, по истечении срока ее действия NFC-карта перевыпускается **Банком** автоматически. При перевыпуске Бизнес-карты до истечения срока ее действия для дальнейшего использования NFC-карты Держателю необходимо после получения выпущенной на новый срок бизнес-карты самостоятельно оформить NFC-карту в соответствии с п. 11 настоящей Памятки.

⁸Соответствующее мобильное приложение загружается в Мобильное устройство Держателя по инициативе Держателя или предустановлено производителем Мобильного устройства. Перечень соответствующих мобильных приложений размещен на Официальном сайте Банка.

⁹ При наличии технической возможности.

При прекращении действия карты NFC-карта блокируется. В случае отказа **Банка** в перевыпуске или отказа Клиента/Держателя в пользовании Бизнес-картой, все оформленные NFC-карты блокируются и их дальнейшее использование невозможно.

При установлении лимитов и ограничений на бизнес-карту, они также распространяются на NFC-карту.

12. Безналичные операции в сети Интернет

Держателю доступна покупка товаров/услуг в сети Интернет с учетом следующего:

- На сайте магазина указаны логотипы платежных систем, принимаемых к обслуживанию карт, размещены условия оплаты товаров/услуг, применение которых не противоречит правовым нормам;
- При оформлении заказа потребуется ввести адрес электронной почты Клиента/Держателя, на который сайтом магазина будет направлен электронный кассовый чек¹⁰.
- Для проведения операции по карте в сети Интернет необходимо указать полный номер карты, имя и фамилию Держателя карты, и трехзначный проверочный код (CVV2/CVC2), указанный на полосе для подписи на обороте карты.
- При совершении платежа в интернет-магазине, поддерживающем технологии дополнительной защиты от несанкционированного использования, после ввода информации о банковской карте, Держатель будет перенаправлен на аутентификационный сервер Сбербанка (acs.sbrf.ru) для подтверждения правомерности операции.
- Для проведения операции потребуется ввод одноразового пароля, направленного **Банком** на мобильный телефон Держателя карты.

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

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

Операции в сети Интернет в защищенном режиме проводятся с использованием одноразовых паролей, поступающих в формате Push-уведомления/SMS – сообщения.

Подключение Сервисных сообщений к выпущенным картам осуществляется Организацией (Учреждением) путем предоставления в **Банк** заявления по установленной **Банком** форме.

Помните, что Держатель несёт ответственность по операциям, совершенным с использованием одноразовых паролей.

13. Утрата карты

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

- обратиться в Контактный центр **Банка** для блокировки карты
или
- обратиться в отделение **Банка** по месту ведения расчетного / бизнес-счета.

Письменное заявление об утрате карты должно быть передано в подразделение **Банка по месту ведения расчетного/бизнес-счета предприятия (организации)** в течении 3-х календарных дней.

14. Изъятие карты

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

¹⁰ При отсутствии технической возможности, электронный кассовый чек может быть направлен Держателю в виде SMS-сообщения

15. Контактный центр ПАО Сбербанк

Телефоны: (495) 500-55-50 – для звонков из любой точки мира;
(800) 555-57-77 – для звонков по России;
900 - бесплатные звонки с мобильных телефонов по России;
0321 - бесплатные звонки с мобильных телефонов по России.
E-mail: help@sberbank.ru

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

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

Специалисты Контактного центра круглосуточно:

- консультируют по банковским продуктам, услугам, условиям их предоставления;
- предоставляют информацию об адресах отделений, устройств самообслуживания **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;
- дают рекомендации о порядке действий в случае выявления спорных операций или отказов при обслуживании карты, отвечают на вопросы, связанные с выпуском и обслуживанием карт;

Полный список услуг Контактного центра размещен на сайте **Банка**.

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

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