

ПАМЯТКА

Держателя бизнес-карты ПАО Сбербанк

1. Общие положения

Бизнес-карта («Карта») - банковская карта ПАО Сбербанк, выпускаемая к расчетному счету Клиента, являющаяся персонализированным платежным средством, предназначенным для обслуживания на предприятиях торговли и/или сервиса, получения наличных денежных средств, а также вноса наличных денежных средств в рублях Российской Федерации на территории России и за ее пределами¹. Банковские карты поддерживают функцию дуального интерфейса обслуживания - безналичную оплату услуг, как по контактной технологии, так и по бесконтактным технологиям².

Карта выпускается Банком, является собственностью Банка и выдается во временное пользование на срок, установленный Банком. Карта является электронным средством платежа и может использоваться Держателем для совершения расходных и приходных операций по Счету.

Карта может быть выпущена без пластикового носителя. Реквизиты и защитный код бизнес-карты, выпущенной без пластикового носителя, вы можете узнать с помощью «Сбербанк Онлайн»³/«СберБизнес»⁴. Зайдите в раздел Бизнес-карты, найдите в списке нужную Карту и закажите отправку СМС с данными.

Срок действия Карты⁵ в формате ММ/ГГ⁶ указан на лицевой стороне пластикового носителя, а в мобильном приложении «Сбербанк Онлайн» в формате ММ/ГГГГ⁷.

Держатель Карты («Держатель») – представитель Клиента, на имя которого к Счету Клиента выпущена Карта, который вправе осуществлять Операции по Карте в пределах установленного Банком и/или Клиентом расходного лимита.

«Сбербанк Онлайн» - автоматизированная защищенная система дистанционного обслуживания Держателя карты через Официальный сайт Банка в сети Интернет, а также Мобильное приложение Банка.

«СберБизнес» - автоматизированная защищенная система дистанционного обслуживания Клиента через Официальный сайт Банка в сети Интернет, а также Мобильное приложение Банка.

При получении Карты на пластиковом носителе обязательно поставьте свою подпись на полосе для подписи. Без Вашей подписи Карта недействительна.

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

Карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в том числе в сети Интернет, в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем, а также с использованием мобильных устройств⁸.

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

¹ В случае возможности предоставления услуги Банком.

² По бесконтактному интерфейсу Карты могут обслуживаться только на предприятиях торговли/сферы услуг, обозначенных логотипами соответствующей платежной системы

³ При наличии у Держателя личной Карты ПАО Сбербанк

⁴ При условии, что Держатель является пользователем системы «Сбербанк Бизнес Онлайн»

⁵ Срок действия Карты может быть изменен в сторону увеличения по инициативе банка в одностороннем порядке.

⁶ ММ – месяц, ГГ – год,

⁷ ММ – месяц, ГГГГ – год

⁸ Мобильное устройство-электронное абонентское устройство (планшет, смартфон, мобильный телефон и т.п.), находящееся в личном пользовании Держателя Карты.

Информация об адресах устройств самообслуживания Банка, Тарифы Банка, Порядок предоставления услуг по бизнес-картам, выпущенным к расчетному счету, а также Памятка по безопасности при использовании Карт размещены на официальном сайте **Банка-www.sberbank.ru**.

2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Персональный идентификационный номер («ПИН-код») – индивидуальный код, присваиваемый каждой Карте Держателя и используемый для идентификации Держателя при совершении операций в устройствах самообслуживания и в качестве аналога собственноручной подписи для подтверждения совершения операций, осуществляемых с использованием Карты.

ПИН-код 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.

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, переданы или скопированы, немедленно заблокируйте Карту (см. **п. 15** настоящей Памятки).

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

Держателю Карты доступна установка ПИН-кода:

- в POS-терминале в момент выдачи Карты в Операционном подразделении Банка;
- в системе **«Сбербанк Онлайн»**⁹/**«СберБизнес»**¹⁰ в случае доставки Карты работником Банка /получения Карты уполномоченным представителем Держателя, а также в случае оформления бизнес-карты без пластикового носителя.

ПИН-конверт, в указанных в настоящем абзаце случаях, не печатается и не выдается.

Вы можете изменить ПИН-код Карты в личном кабинете **«Сбербанк Онлайн»** или в системе **«СберБизнес»**:

- зайдите в **«Сбербанк Онлайн»**, смените ПИН-код в разделе Карты → Настройки → Установить ПИН-код. Затем активируйте ПИН-код в банкомате;
- зайдите в **«СберБизнес»**, смените ПИН-код в разделе Бизнес-карты → Настройки карты → Установить ПИН-код. Затем активируйте ПИН-код в банкомате.

3. Активация Карты

Активация Карты без пластикового носителя производится автоматически в течение 24 часов. Вы получите СМС-уведомление¹¹ об активации и сможете начать ей пользоваться. Статус Карты легко проверить в интернет-банке **«СберБизнес»** в разделе Бизнес-карты, а также в **«Сбербанк Онлайн»**¹².

Активация Карты, выпущенной к расчетному счету, производится Банком автоматически, не позднее следующего рабочего дня после выпуска Карты при условии, что Держатель ранее был идентифицирован в Банке, а также при наличии у Клиента действующего Договора ДБО.

Активация остальных Карт, в том числе заказанных для доставки в **«СберБизнес»** производится работником Банка в момент проведения операции по ее выдаче.

⁹ При наличии у Держателя личной Карты ПАО Сбербанк

¹⁰ При условии, что Держатель является пользователем системы «СбербанкБизнес»

¹¹ СМС-уведомление направляется на номер мобильного телефона Держателя Карты

¹² При наличии у Держателя личной Карты ПАО Сбербанк

Карту на пластиковом носителе выпущенную к бизнес-счету, Держатель может активировать самостоятельно¹³. Это произойдет автоматически при проведении первой успешной операции через устройство самообслуживания с вводом ПИН-кода.

Перед поездкой за пределы РФ или 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.

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

5. Как добавить Карту в электронный кошелек¹⁴

В приложении **MIR Pay**: откройте приложение, нажмите **Карты** в нижней части экрана, далее нажмите + Добавить карту, способ оплаты, отсканируйте Карту или введите её реквизиты вручную. Если Вам будет предложено подтвердить способ оплаты, выберите необходимый Вам способ подтверждения из списка, получите код-подтверждение в СМС от Банка содержащее код-подтверждение и введите этот код подтверждения в соответствующем поле/диалоговом окне данного приложения.

6. Контроль операций по Карте

Получить информацию о доступном остатке средств на Карте и информацию о последних операциях по Карте можно в устройствах самообслуживания Банка, в интернет-банке «СберБизнес», «Сбербанк Онлайн» – Держателя Карты.

7. Ограничения по Карте

В соответствии с Тарифами Банк устанавливает лимиты¹⁵ на расходование денежных средств. С полной информацией о лимитах на проведение операций по Картам можно ознакомиться на сайте Банка www.sberbank.ru раздел «Дебетовые бизнес-карты», далее - Тарифы.

8. Индивидуальные лимиты по Карте¹⁶

Предприятию (Организации) предоставлена возможность установления/изменения/деактивации индивидуальных лимитов на основании заявления, направленного по «СберБизнес» по счетам Карт (в т.ч., с целью снижения рисков мошенничества с использованием реквизитов Карты или несанкционированного использования Карты).

Типы лимитов:

1. Общий лимит на совершение расходных операций по Карте в течение месяца: как на безналичные операции, так и на операции выдачи наличных. Этот лимит нужно установить обязательно.

2. Лимит на получение наличных по Карте в течение месяца и суток.

3. Лимит на безналичные операции по Карте в течение суток: операции в торгово-сервисных предприятиях, безналичные переводы и оплата услуг в устройствах самообслуживания.

¹³ Для Карт, выпущенных к бизнес-счету Клиента

¹⁴ При наличии технической возможности.

¹⁵ Лимит на выдачу наличных денежных средств не включает в себя сумму комиссии (при ее наличии), взимаемой с клиента за проведение указанной операции

¹⁶ Не распространяется на «Бюджетные» карты и Карты, выпущенные к бизнес-счету

Установка/изменение/деактивация лимитов на переводы доступна в личном кабинете «СберБизнес», как в мобильном приложении, так и в веб-версии.

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

9. Как подключиться к программе «Сбербизнес Спасибо».

Предприятию (Организации) предоставлена возможность подключиться к программе «Сбербизнес Спасибо». Для подключения авторизуйтесь в интернет-банке Сбербизнес, перейдите в раздел «Все продукты и услуги» и выберите программу лояльности «Сбербизнес Спасибо». Нажмите кнопку «Подключить». Подключиться к программе могут сотрудники организации, у которых есть полномочия и права в интернет-банке Сбербизнес на совершение таких действий.

Узнать о подключении программы лояльности можно в личном кабинете Сбербизнес, появится раздел «Сбербизнес Спасибо».

10. 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 банкомата¹⁷ (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 Держателя Карты.

11. Внесение наличных денежных средств

При проведении операции вноса наличных через устройства самообслуживания (информационно-платежные терминалы Банка, банкоматы с модулем приема денежной наличности Банка и других кредитных организаций), необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев.

Не допускается вкладывать в модуль приема наличных мятые, порванные и ветхие банкноты.

Не допускается вставлять в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы.

По завершении операции вноса обязательно дождитесь распечатки и выдачи чека и возврата Карты (в некоторых случаях может быть распечатано два чека).

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.

¹⁷ При отсутствии технической возможности, банкомат может не выдавать бумажный чек

12. Оплата товаров и услуг

12.1 Общие правила

Кассир торгово-сервисного предприятия (далее – ТСП) может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия такого документа Вам может быть отказано в проведении операции по Карте.

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

Операции оплаты товаров и услуг в торгово-сервисной сети возможны при наличии в месте использования Карты логотипа соответствующей платежной системы/ информации о возможности совершения Операций с использованием NFC-карт/ SberPay.

В случае оплаты товаров и услуг торгово-сервисного предприятия с использованием SberPay (в том числе в случае указания/выбора Держателем Карты SberPay в качестве способа совершения операций по Карте по оплате товаров и услуг посредством сайта/ мобильного приложения такого торгово-сервисного предприятия) такое использование (в том числе указание) SberPay признается подтверждением совершения операции по Карте.

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

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

Документы, подтверждающие совершение операции по Карте (торговый чек или торговый слип, чек (слип) о возврате покупки, договор аренды, акт приемки-передачи и документы, подтверждающие оплату услуг) подлежат хранению в бухгалтерской отчетности Предприятия (Организации) в течение 6 месяцев и при получении Отчета по счету Карты проверяется правильность списания сумм проведенных операций.

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

12.2 Особенности проведения операций в гостинице

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

При выезде из гостиницы:

- уточните, все ли услуги, предоставленные Вам (включая пользование мини-баром), включены в счет;
- убедитесь в правильности составления счета.

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

12.3 Особенности проведения операции аренды автомобиля

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

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

12.4. Особенности проведения операций с использованием реквизитов Карты (в сети Интернет)¹⁸

В целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов Карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по Картам.

Для проведения операции в сети Интернет, как правило, требуются данные: номер Карты, срок действия, имя и фамилия Держателя, указанные на Карте, код безопасности – CVV2/CVC2 – последние три цифры, указанные на полосе для подписи на оборотной стороне Карты.

При проведении операции по Карте без пластикового носителя указанные сведения возможно получить в одном из доступных каналов: в интернет-банке «СберБизнес», «Сбербанк Онлайн» – Держателя Карты.

Дополнительно для оплаты могут быть запрошены название Банка, выпустившего Карту, и адрес, указанный Вами в Заявлении на получение Карты.

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

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

Операции в сети Интернет в защищенном режиме проводятся с использованием одноразовых паролей, поступающих в формате Push-уведомления/SMS – сообщения¹⁹.

Помните, что в соответствии с Порядком предоставления услуг по бизнес-картам, выпущенным к расчетному счету Держатель несёт ответственность по операциям, совершенным с использованием одноразовых паролей.

12.5 Особенности проведения операций в валюте, отличной от валюты счета Карты²⁰

При проведении операции по Карте в валюте, отличной от валюты счета 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 Карте в момент совершения операции, и суммой, фактически

¹⁸ Операция не доступна для «Бюджетных» карт

¹⁹ Подробнее в п.17 Памятки

²⁰ Операция не доступна для «Бюджетных» карт

списанной со счета Карты и отраженной в Отчете по Карте. Курсовая разница, если она возникает, списывается со счета Карты/зачисляется на счет Карты в момент обработки операции в системе Банка.

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

12.6 Особенности проведения операции по «бесконтактной» технологии

Карты Банка, по которым предусмотрена возможность обслуживания бесконтактным способом, принимаются в точках приема Карт, обозначенных соответствующими логотипами платежных систем. В ТСП, в которых не установлены терминалы, поддерживающие «бесконтактную» технологию²¹, Карты обслуживаются по «контактной» технологии²².

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 ТСП²³.

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.

12.7. Особенности проведения операции по NFC-карте²⁴.

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).

Держателю предоставляется возможность самостоятельного выпуска NFC-карты только при наличии действующей Карты, выпущенной на имя Держателя, и наличии доступа к сети Интернет через Мобильное устройство, которое поддерживает NFC-технологию, и соответствующего мобильного приложения²⁵.

NFC-карта не имеет материального носителя. Номер NFC-карты сохраняется в Мобильном устройстве Держателя. ПИН-код и срок действия NFC-карты такие же, как у основной Карты, к которой NFC-карта открыта.

²¹ 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

²² 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)

²³ Для ТСП, с которыми ПАО Сбербанк заключены договоры эквайринга, бесконтактные операции в сумме до 3000 руб. совершаются без ввода ПИН-кода. Если операция проводится в ТСП, заключившем договор эквайринга с другим банком, сумма бесконтактной операции, совершаемой без ввода ПИН-кода, определяется банком – эквайером. Если операция проводится за рубежом, то размер суммы, по которой не требуется ввод ПИН-кода, определяется правилами платежной системы, действующими в данном государстве.

²⁴ В случае возможности предоставления услуги Банком

²⁵ Соответствующее мобильное приложение загружается в Мобильное устройство Держателя по инициативе Держателя или предустановлено производителем Мобильного устройства. Перечень соответствующих мобильных приложений размещен на Официальном сайте Банка.

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 Одноразового пароля, полученного Держателем в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона Держателя, либо в Мобильном приложении Банка.

Совершение Держателем указанных выше действий, в том числе введение Одноразового пароля, полученного Держателем в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона Держателя, 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 самообслуживания²⁶.

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 (удостоверены):

- собственноручной подписью Держателя либо составлены с использованием Аналога собственноручной подписи - ПИН-кода Карты, к которой открыта NFC-карта;
- путем прохождения Аутентификации в соответствующем мобильном приложении, с использованием которого осуществлен выпуск NFC-карты на Мобильном устройстве (подтверждение биометрическими данными на Мобильном устройстве и/или ввод пароля Мобильного устройства, в памяти которого сохранены Реквизиты NFC-карты).

Расчетно–кассовые документы, составленные и подписанные (удостоверенные) указанными выше способами являются надлежащим подтверждением того, что распоряжение на проведение операции по Счету составлено и подписано (удостоверено) Держателем, порождает аналогичные документам на бумажном носителе права и обязанности Держателя и Банка и могут служить доказательством при разрешении споров между Держателем и Банком, в том числе в суде. Операции с использованием NFC-карты могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи Держателя на чеке.

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 Карты по истечении срока ее действия NFC-карта не перевыпускается. Для использования NFC-карты Держателю необходимо после получения

²⁶ При наличии технической возможности.

выпущенной на новый срок Карты самостоятельно оформить NFC-карту в соответствии с п. 12.7 настоящей Памятки.

При прекращении действия Карты NFC-карта блокируется.

12.8. Особенности проведения операции оплаты товаров и услуг торгово-сервисных предприятий через Интернет или при обслуживании на Мобильном рабочем месте²⁷ с использованием SberPay²⁸

Для проведения оплаты товаров и услуг в сети Интернет или при обслуживании на Мобильном рабочем месте с использованием SberPay не требуется вводить реквизиты Карты, при этом операция подтверждается через мобильное приложение Банка²⁹.

Оплата производится на сайте торгово-сервисного предприятия в сети Интернет или при обслуживании на Мобильном рабочем месте при наличии логотипа «SberPay» и кнопки «Оплатить»³⁰.

Подтверждайте только ту операцию, которая инициирована Вами, при совершении операции проверяйте правильность суммы и валюты, указанной на экране мобильного приложения.

Вы можете настроить на сайте/ в мобильном приложении торгово-сервисного предприятия оплату будущих покупок товаров и услуг с помощью SberPay, подтвердив такую настройку через мобильное приложение Банка³¹. В этом случае, все последующие оплаты товаров и услуг такого торгово-сервисного предприятия с помощью SberPay будут осуществляться со счета Карты, выбранной Вами, без подтверждения оплаты через мобильное приложение Банка. В этом случае подтверждением операции является выполнение соответствующей настройки, подтвержденной через мобильное приложение Банка. Управлять настройками Вы можете через сайт/ мобильное приложение торгово-сервисного предприятия или через мобильное приложение Банка³². В случае перевыпуска Карты необходимо пройти процедуру настройки оплаты товаров и услуг с использованием SberPay повторно.

13. Услуга «Экстренная выдача наличных денежных средств»³³

Экстренная выдача наличных денежных средств – это услуга, которая предоставляется международными платежными системами Держателям Карт за пределами Российской Федерации в случаях невозможности проведения операций по Карте по причине утраты Карты, технической неисправности, захвата Карты банкоматом, окончания срока действия или компрометации данных Карты.

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

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

²⁷ Под Мобильным рабочим местом в данном разделе подразумевается мобильное приложение торгово-сервисного предприятия

²⁸ Только для бизнес-карт, выпускаемых к расчетным счетам Клиентов

²⁹ При наличии технической возможности и наличии мобильного приложения Банка. Для перехода в мобильное приложение Банка может потребоваться ввести номер мобильного телефона на сайте/ в мобильном приложении торгово-сервисного предприятия, зарегистрированный по Карте для доступа к Услуге «Мобильный банк».

³⁰ Дизайн и наименование данной кнопки реализуется средствами программного обеспечения торгово-сервисного предприятия.

³¹ При наличии технической возможности.

³² При наличии технической возможности.

³³ В случае возможности предоставления услуги Банком. В зависимости от типа, формата и платежной системы Бизнес-карты могут быть установлены ограничения на совершение операций с использованием реквизитов Карты.

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

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

14. Если Карта задержана устройством самообслуживания

Если Карта задержана 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).

15. 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
- заблокировать Карту с помощью услуги «СберБизнес»
или
- обратиться в отделение Банка для блокировки Карты.

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.

16. 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.

17. Сервисные сообщения и SMS – информирование

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.

Услуга SMS-информирования **предоставляется только Держателям бизнес-карт, выпущенных к расчетному счету.**

Услуга может быть подключена Предприятием (Организацией) самостоятельно, путем отправки заявки на подключение посредством «СберБизнес».

При смене номера телефона, который был подключен к услуге SMS-информирования по операциям, совершенным с использованием Карт, Клиенту необходимо самостоятельно производить подключение / изменение / отключение услуги SMS-информирования по Карте с использованием системы ДБО.

Плата за услугу взимается с расчетного счета, к которому выпущена Карта в соответствии с тарифами, установленными Банком за каждую подключенную к данной услуге Карту.

Push-уведомление³⁴ – сообщение, отправляемое Банком с использованием сети Интернет на Мобильное устройство Держателя 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. В случае невозможности направления Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам (у Клиента отсутствует сеть «Интернет» и т.п.), Банк направляет на номер телефона Держателя SMS-сообщение.

18. Перевыпуск Карты³⁵

Перевыпустить³⁶ Карту можно в интернет-банке «СберБизнес». Для осуществления перевыпуска зайдите в раздел Бизнес-карты, найдите нужную Карту в списке и откройте подробную информацию о ней. Далее следуйте инструкции на экране.

Карта по окончании срока действия не перевыпускается при отсутствии операций по ней в течение установленного периода³⁷, предшествующего перевыпуску Карты.

Обратите внимание: Перед началом оформления процедуры перевыпуска карты стоит убедиться, что без перевыпуска не обойтись. Он необходим, если Карта или ПИН-код украдены, скомпрометированы или потеряны, Карта пришла в негодность или технически неисправна, у Держателя изменились имя или фамилия, или данные на Карте были написаны неверно. В других случаях — например, если у Держателя поменялся номер паспорта, Карту можно не перевыпускать.

19. Контактный центр ПАО Сбербанк

Телефоны:

8 800 5555-777 – бесплатные звонки с городских телефонов;
+7 495 500-55-50 - для звонков из любой точки мира;
0321 — бесплатные звонки с мобильных телефонов по России;
900 — бесплатные звонки с мобильных телефонов по России;

E-mail: help@sberbank.ru.

Номера телефонов Контактного центра Банка указаны на обратной стороне Вашей Карты.

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;

³⁴ Порядок управления Push-уведомлениями отражен в Условиях банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк, размещенных на официальном сайте Банка в сети Интернет

³⁵ Только для Держателей Карт – ИП и руководителей корпоративных клиентов

³⁶ При наличии технической возможности

³⁷ Период определяется Порядком предоставления услуг по бизнес-картам, выпущенным к расчетному счету /Договором на открытие и обслуживание счета для расчетов по операциям с использованием бизнес-карт Visa Business, Mastercard Business ПАО Сбербанк

- 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 или **Клиентский чат** в «СберБизнес».

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

Для получения информации по Карте в Контактном центре Банка необходимо сообщить специалисту Контактного центра запрашиваемую информацию по Карте и, при необходимости, другие персональные данные, указанные в Заявлении на получение Карты, и/или информацию по операциям с Вашей Картой.

Помните, что специалист Контактного центра Банка никогда не запрашивает код безопасности (CVV2/CVC2) и ПИН-код Карты.