

## ПАМЯТКА

### Держателя карт «СберКарта» с тарифным планом «Детский» ПАО Сбербанк

#### 1. Общие положения

По тексту Памятки держателя используются термины и определения, содержащиеся в Условиях выпуска и обслуживания дебетовой Карты «СберКарта» с тарифом «Детский» ПАО Сбербанк (далее – Договор).

Карта предоставляется Вам 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 Держателя Банк автоматически перевыпускает<sup>2</sup> 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 Карты Клиента с новым сроком действия. Банк информирует Клиента о готовности новой Карты и адресе ее доставки путем отправки SMS–сообщения на номер мобильного телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку. Перевыпущенная карта хранится в Банке в течение 6 месяцев с момента доставки в Подразделение Банка, по истечении указанного срока Банк уничтожает невостребованную Карту.

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

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 Карты, срок действия Карты, имя и фамилия Клиента, коде 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. Карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в том числе в сети Интернет, в финансовых учреждениях и устройствах самообслуживания. Персональный идентификационный номер (ПИН)**

ПИН первоначально устанавливается в Подразделении Банка в момент получения Карты.

ПИН необходим для совершения операций с использованием Карты в устройствах самообслуживания, Подразделениях Банка и может быть запрошен при проведении операции в торгово-сервисных предприятиях.

Во избежание использования Вашей Карты другим лицом не пишите ПИН на Карте, не сообщайте ПИН другим лицам, никогда не вводите ПИН в сети Интернет. При подозрении, что

<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.

данные с Карты или ПИН могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте Kartu (см. п.10 настоящей Памятки ержателя).

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

Вы можете изменить ПИН Вашей Карты в Устройствах самообслуживания Банка, в которых предусмотрена соответствующая возможность, при условии ввода действующего ПИН Карты.

Если Вы забыли ПИН, то Законный представитель может изменить ПИН в Мобильном приложении Банка.

### **3. Активация Карты**

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

- при установке ПИН в Подразделении Банка в момент получения 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).

### **4. Защита Карты от повреждения**

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

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

### **5. Контроль операций по Карте**

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

Для оперативного отслеживания состояния счета Вашей Карты Законный представитель может подключить Услугу Уведомления об операциях. В рамках этой услуги Банк будет направлять на Мобильное устройство SMS-сообщения об операциях по картам, выпущенным к Вашему счету. 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 Ваше Мобильное устройство, необходимо обратиться в Контактный Центр Банка для уточнения причин.

---

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

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

### **5.1. Отчет по Карте**

Для контроля движения средств по Счету Карты Банк ежемесячно формирует для Вас Отчет по Карте (Отчет), который может быть:

- направлен по электронной почте на e-mail, указанный в Заявлении;
- предоставлен в Подразделении Банка по месту ведения Счета Карты.

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 с картой, которая может не совпадать с датой обработки/датой отражения операции по Счету Карты.

В случае неполучения Вами Отчета, необходимо обратиться в Подразделение Банка по месту ведения Счета Карты для получения Отчета.

В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в Отчете, необходимо в сроки, установленные Договором, проинформировать об этом Банк, для чего Законному представителю необходимо обратившись в Подразделение Банка, и оформить письменное обращение о спорной операции (претензию). При подозрении на мошенническое использование Карты необходимо как можно скорее принять меры, направленные на приостановление действия Карты (заблокировать Карту).

## **6. Пополнение счета Карты**

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

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

- в Подразделении Банка через операционно-кассового работника без использования Карты с использованием номера Счета Карты, с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность обратившегося<sup>5</sup>:
  - валюта счета – рубли РФ: Законным представителем владельца Счета или иным лицом, в том числе – без доверенности владельца Счета.

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

- Клиентом в Подразделении Банка в любом подразделении Банка через операционно-кассового работника с использованием Карты с вводом ПИН.
- Законным представителем в любом Подразделении Банка через операционно-кассового работника с использованием номера Карты с предъявлением документа, удостоверяющего личность обратившегося:
  - операция проводится только по картам, Счет которых открыт в рублях РФ.
- Клиентом через банкомат с модулем приема наличных или информационно-платежный терминал с использованием Карты и вводом ПИНа.

Операции пополнения Счета Карты с использованием Карты/номера Карты не осуществляются по заблокированным картам.

---

<sup>5</sup> Операция пополнения в Подразделениях Банка не доступна для Клиентов, не достигших 14-ти лет.

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

- путем перевода с других счетов, открытых в Подразделении Банка по месту ведения счета Карты, или из других Подразделений Банка/других кредитных организаций.

При оформлении перевода из других Подразделений Банка/других кредитных организаций необходимо указать реквизиты Подразделения Банка, выдавшего Карту, и номер Счета Карты.

Номер Счета Карты указывается в Отчете по Карте. Также номер Счета Вашей Карты можно уточнить в Контактном центре Банка. Реквизиты Подразделений Банка размещены на Официальном сайте.

- путем проведения операции «перевода с карты на карту»:
  - через операционно-кассового работника в любом Подразделении Банка или устройство самообслуживания с использованием Карты, со Счета которой осуществляется перевод денежных средств, с вводом ПИНа,
  - с помощью SMS-банка<sup>6</sup>,
  - Законным представителем в Мобильном приложении Банка,
  - через Официальный сайт<sup>7</sup>.

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

## **7. Ограничения по 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>8</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, срочные переводы со счетов карт для выплаты наличными денежными средствами, 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 Банка, в Подразделениях Банка и на Официальном сайте.

### **7.1. Индивидуальные лимиты по Карте**

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

---

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

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

<sup>8</sup> Операция получения наличных денежных средств в Подразделениях Банка доступна только Клиентам в возрасте от 14 до 18 лет.

**7.1.1.** в Подразделении Банка<sup>9</sup> Законным представителем могут быть установлены следующие лимиты и ограничения:

- лимит на получение наличных денежных средств по Карте в течение календарного месяца (за исключением выдачи наличных по дебетовым Картам в торгово-сервисных предприятиях);
- лимит на совершение безналичных операций по Карте 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 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.

**7.1.2.** в Мобильном приложении Банка<sup>10</sup> Законным представителем могут быть установлены следующие лимиты и ограничения:

- общий лимит на совершение расходных операций по Карте 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 Карты, NFC-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 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 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 в Мобильном приложении Банка<sup>11</sup>. Отмена индивидуальных лимитов и ограничений также осуществляется на основании обращения законного представителя Клиента в Контактный Центр Банка<sup>12</sup>.

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

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

---

<sup>9</sup> Установление, изменение индивидуальных лимитов и их отмена осуществляются в Подразделении Банка по месту ведения счета Карты.

<sup>10</sup> При наличии технической возможности.

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

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

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

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

При вводе ПИНа старайтесь прикрывать клавиатуру банкомата свободной рукой.

Не допускайте ошибок при вводе ПИНа Карты.

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

По завершении операции не забудьте получить деньги, Карту и чек банкомата<sup>13</sup> (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае выданные банкоматом деньги и/или карта по истечении 20–45 секунд могут быть задержаны банкоматом.

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

При проведении операции взноса 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 обязательно дождитесь чека<sup>14</sup> и возврата Карты.

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

Если карта задержана или изъята устройством самообслуживания, необходимо срочно заблокировать 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.

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

# **9. Оплата товаров и услуг**

## **9.1. Общие правила**

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

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

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

---

<sup>13</sup> При согласии на печать чека.

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

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 (тридцати) календарных дней, обратитесь в Банк для оформления письменного обращения о спорной операции.

Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 (шести) месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер Карты во избежание компрометации Карты.

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

## **9.2. Особенности проведения операций с использованием реквизитов Карты (в сети Интернет)**

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

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 Карты и коде безопасности ППК2/CVC2/CVV2 указана на Карте.

### **Внимание! Для проведения операции в сети Интернет не требуется вводить ПИН Карты!**

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

Операции в сети Интернет в защищенном режиме проводятся с использованием Одноразовых паролей, которые можно получить в виде SMS-сообщения в рамках SMS-банка на Ваше Мобильное устройство. SMS-сообщение содержит один Одноразовый пароль, состоящий из 6 (шесть) цифр.

Во избежание неправомерного использования Вашей Карты вводите Одноразовый пароль, только если Вы согласны с операцией, которую подтверждаете и реквизиты которой доставлены на Ваше Мобильное устройство в SMS-сообщении. Не передавайте Одноразовые пароли для совершения операций другим лицам, в том числе работникам Банка. Помните, что в соответствии с Договором Клиент несёт ответственность по операциям, совершенным с использованием Одноразовых паролей.

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

Карты Банка, 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, Карты обслуживаются по контактной технологии.

Бесконтактные операции совершаются в режиме «самообслуживания» – Вы не передаете Карту кассиру, а самостоятельно прикладываете 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 ПИНа либо подписью на чеке терминала. Кассир торгово-сервисного предприятия может попросить Вас предъявить Карту для сверки подписей на Карте и на чеке. В случае если Вы отказываетесь ввести ПИН, 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 Ваша подпись, кассир торгово-сервисного предприятия вправе отказать в проведении операции по Карте.

#### **9.4. Особенности проведения операций в валюте, отличной от валюты счета Карты**

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

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

#### **10. 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.

#### **11. 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.

#### **12. Контактный Центр Банка**

**Телефоны:** +7 (495) 500-55-50<sup>15</sup>

900<sup>16</sup>

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

---

<sup>15</sup> Для звонков из любой точки мира. Звонок оплачивается по тарифам оператора связи.

<sup>16</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.



Через систему автоматизированного обслуживания (IVR) Вы можете получать в тоновом режиме по телефону информацию о доступном остатке, а также заблокировать 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 Карте в Контактном центре Банка необходимо сообщить специалисту Контактного центра Контрольную информацию по Карте и, при необходимости, по запросу специалиста – другие персональные данные и информацию по операциям с Вашей картой.

Контрольная информация – это буквенная и/или цифровая информация, указанная в Заявлении. Эта информация одинакова для всех карт, выпущенных на Ваше имя в Банке. При изменении Контрольной информации по одной из карт, она автоматически изменится для всех карт, выпущенных на Ваше имя.

Если Вы забыли Контрольную информацию или хотите ее изменить, Законному представителю необходимо обратиться в Подразделение Банка и оформить заявление об изменении информации о клиенте.

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

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