

Приложение 3
к Общим условиям банковского
обслуживания физических лиц в
ОАО «Сбер Банк»

Общие условия обслуживания банковских платежных карточек
в ОАО «Сбер Банк»

ГЛАВА 1
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящих Общих условиях обслуживания банковских платежных карточек в ОАО «Сбер Банк» (далее – Общие условия обслуживания карточек) нижеприведенные термины и определения используются в следующих значениях:

авторизация – предоставление держателю Карточки (организации торговли (сервиса), платежному агрегатору по приему платежей, инициированных с использованием карточек, в том числе платежному курьеру (далее – платежный агрегатор)) права на ее использование, включая осуществление платежных операций с ее использованием, а также процесс проверки (подтверждения) таких прав при попытке использования карточки, включая осуществление платежных операций с ее использованием;

аутентификация – процедура проверки предоставленных держателем Карточки аутентификационных данных в целях подтверждения держателя Карточки, как пользователя платежной услуги;

бесконтактная карточка – карточка, действующая на основе технологии радиочастотной идентификации, позволяющая осуществлять операции без механического контакта с платежным терминалом, иным программно-техническим комплексом, предназначенным для осуществления операций с использованием карточек;

блокировка Карточки – комплекс мер, выполняемых Банком по собственной инициативе или по инициативе Клиента (держателя Карточки) с целью запрета использования Карточки;

виртуальная Карточка – Карточка, эмиссия которой осуществляется без использования заготовки Карточки;

виртуальная Карточка с Карточкой-компаньоном – карточный продукт, эмиссия которого осуществляется без использования заготовки Карточки с возможностью получения Клиентом этой Карточки на физическом носителе с номером и сроком действия, как у виртуальной Карточки;

выдача карточки – процесс передачи Карточки и ПИН-кода к ней (при наличии) Держателю Карточки или предоставление Держателю Карточки информации, необходимой для осуществления операций с использованием Карточки, включая сведения о реквизитах Карточки и способе доступа к карточному счету Клиента;

дополнительная Карточка – вторая и последующие Карточки, выдаваемые Клиенту, а также Карточки, выдаваемые другому физическому лицу, уполномоченному Клиентом в порядке, установленном законодательством;

использование карточки – осуществление держателем карточки (организацией торговли (сервиса), платежным агрегатором) с применением карточки либо ее реквизитов, в том числе посредством использования платежных инструментов, обеспечивающих эмиссию и использование карточки или использование карточки, а также применения платежных сервисов, действий (совокупности действий), в результате которых осуществляются платежные операции и (или) операции выдачи наличных денежных средств держателю карточки и (или) внесения наличных денежных средств держателем карточки и (или) держателю карточки оказываются информационные платежные и иные услуги;

карт-чек – информация, зафиксированная в электронном виде, включающая определенные реквизиты, позволяющие идентифицировать эту информацию, как относящуюся к карт-чеку, и подтверждающая успешное (неуспешное) завершение осуществленной с использованием карточки платежной операции инициирования платежа, операции выдачи наличных денежных средств, внесения наличных денежных средств;

лимиты совершения операций (Лимиты) – предельные величины (ограничения) сумм и (или) количества расходных операций по проведению безналичных расчетов и/или по получению наличных денежных средств, которые могут быть проведены в течение определенного периода времени, а также ограничения по странам и регионам использования Карточки;

неактивная Карточка – Карточка, получение успешной авторизации по которой невозможно, несмотря на то, что она не является заблокированной. После активизации Карточки авторизации по ней становятся возможными;

операция по Карточке – любая операция при использовании Карточки или ее реквизитов для оплаты товаров (работ, услуг), заказа, резервирования товаров и услуг и/или для получения наличных денежных средств, а также перечисления денежных средств в иных целях;

персонализация карточки – нанесение реквизитов карточки и иной информации на заготовку карточки (другие носители информации) в графическом и (или) электронном виде в соответствии с правилами платежной системы;

ПИН-код – персональный идентификационный номер, используемый Банком при проведении аутентификации держателя Карточки. ПИН-код признается Банком и Клиентом равносильным подписи Клиента;

реквизиты Карточки – информация, нанесенная на Карточку: номер и срок действия Карточки, CVV2/CVC2/КПП2 коды, с указанием на лицевой стороне имени и фамилии Держателя Карточки (персонализированная) либо без указания на лицевой стороне имени и фамилии держателя Карточки (неперсонализированная) и иная информация в соответствии с правилами платежных систем;

стоп-лист – список Карточек, по которым Клиентом (Держателем), уполномоченными работниками Банка выполнен комплекс мер с целью блокировки Карточки;

Card Verification Value/Code/Код проверки подлинности (CVV2/CVC2/КПП2) – трехзначное проверочное число, которое может быть запрошено у Клиента как дополнительное средство идентификации в сети Интернет.

Иные термины используются в значениях, определенных Общими условиями банковского обслуживания.

ГЛАВА 2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Общие условия обслуживания карточек регулируют отношения между Клиентом и Банком по использованию и обслуживанию Карточек, выпускаемых Банком к карточным счетам, открытым в Банке.

2.2. Банк выпускает Клиенту Карточку на основании Заявления об открытии счета и (или) оформлении банковской платежной карточки установленной Банком формы, надлежащим образом заполненной и подписанной Клиентом, или на основании заявки Клиента в системе «СберБанк Онлайн» или в других каналах ДБО, оформленной путем совершения Клиентом действий, определенных функционалом данных каналов ДБО или в установленных Банком случаях – на основании заявки, поданной в Банк посредством ТМКС. Карточка может быть выпущена без материального носителя (пластика) в системе «СберБанк Онлайн».

2.3. При использовании Карточки или ее реквизитов Держатель получает доступ к карточному счету, инициирует проведение безналичных расчетов, получение наличных денежных средств и осуществление иных операций. Использование Карточки регулируется законодательством, настоящими Общими условиями обслуживания карточек и Порядком использования банковской платежной карточки, который размещается на информационных стендах Банка и/или сайте Банка.

2.4. Клиент возвращает Карточку в Банк по истечении срока ее действия, в случае необходимости ее замены и при закрытии карточного счета.

2.5. Банк выдает Карточку Клиенту после оплаты Банку всех услуг, связанных с обслуживанием Карточки, и осуществляет ее обслуживание с взиманием вознаграждения в размере и сроки, установленные Банком в Сборнике вознаграждений, доведенном до сведения Клиента путем размещения информации на информационных стендах Банка, сайте Банка и (или) в СДБО (в том числе посредством ЦКП).

В случае заключения между Банком и Клиентом Договора гарантийного депозита Карточка выдается Клиенту после внесения на гарантийный депозит денежных средств, которые являются обеспечением гарантии возврата денежных средств, расходованных Клиентом сверх остатка на его карточном счете.

2.6. Карточка прекращает действие по истечении месяца и года, указанных на Карточке, при этом Банк вправе продолжить обслуживание Карточки после истечения срока ее действия без проведения процедуры замены.

О предпринятых действиях в отношении срока действия Карточки Банк информирует Клиента путем направления уведомления в надлежащей форме.

В случае обеспечения обслуживания Карточки с истекшим сроком действия, Держателю необходимо совершить одно из действий для завершения активации согласно п.1.11 Приложения 6 к Общим условиям банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Сбер Банк» - Порядок использования банковской платежной карточки.

2.7. Операции с использованием Карточки совершаются в пределах установленных Банком Лимитов. Информация об установленных Лимитах размещается на сайте Банка.

2.8. С целью выполнения требований правил внутреннего контроля в сфере предотвращения легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения, Банком устанавливаются ограничения по количеству Карточек, которые могут одновременно находиться в распоряжении одного Клиента. Информация об установленных ограничениях размещается на сайте Банка.

ГЛАВА 3 ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

3.1. Клиент обязуется:

3.1.1. получить Карточку в течение 180 календарных дней после ее оформления. В случае если Карточка не востребована Держателем в течение этого срока, то она подлежит уничтожению. При этом внесенная Клиентом плата за услуги, связанные с обслуживанием Карточки, не возвращается;

3.1.2. в случае доставки Карточки почтой проставить отметку о получении Карточки в системе «СберБанк Онлайн» способом, предусмотренным функционалом данной системы, в течение 90 календарных дней с момента заказа Карточки. Если в системе «СберБанк Онлайн» нет информации об успешном получении Карточки Клиентом, то Карточка подлежит уничтожению. При этом плата, внесенная Клиентом за услуги, связанные с обслуживанием Карточки, не возвращается.

Также, в отдельных случаях, предусмотрена возможность подтверждения получения Карточки Клиентом путем выполнения одного из действий по завершению активации Карточки, перечисленных в п.1.11 Приложения 6 (Порядок использования банковской платежной карточки).

3.1.3. до получения Карточки произвести оплату Банку всех услуг, связанных с оформлением Карточки, в соответствии с установленным Банком размером вознаграждения;

3.1.4. вернуть в Банк Карточку по истечении срока ее действия, при расторжении Договора карточного счета с Банком, а также в случаях необходимости замены Карточки;

3.1.5. в случае утери, кражи или изъятия Карточки банкоматом или инфокиоском, при совершении операции, несанкционированной Клиентом, незамедлительно провести блокировку Карточки одним из следующих способов:

позвонить в Центр клиентской поддержки по единому номеру 148 для звонков в стационарной и мобильных сетях, а также по номеру +375 (44/25/29) 5-148-148, для звонков в мобильных сетях А1, Life:), МТС, в том числе для международных звонков (круглосуточно);

путем использования каналов ДБО («СберБанк Онлайн», и др.);

3.1.6. при получении Карточки подписать ее в специально отведенном на Карточке месте (при его наличии). Отсутствие или несоответствие подписи в специально отведенном на Карточке месте (при его наличии), подписи, проставляемой Держателем на документе по операциям при использовании Карточки, может являться основанием к отказу в проведении операции и изъятию такой Карточки из обращения;

3.1.8. ознакомиться с рекомендациями по безопасному использованию Карточки, размещенными на сайте Банка, и неукоснительно их соблюдать;

соблюдать осторожность при обращении с Карточкой в целях предотвращения утери или хищения Карточки, совершения мошеннических действий с Карточкой, потери работоспособности Карточки, в том числе:

хранить Карточку в безопасном, недоступном для других лиц месте. При использовании Карточки для расчетов за товары (работы, услуги) с организациями торговли (сервиса), проведения других операций не упускать Карточку из своего поля зрения;

не сообщать ПИН-код Карточки и реквизиты Карточки другим лицам, не писать ПИН-код на Карточке и не хранить его вместе с Карточкой. При выполнении операций с применением Карточки и ее ПИН-кода следить за тем, чтобы другие лица не могли подсмотреть вводимое значение ПИН-кода Карточки и/или ее реквизитов;

не передавать другим лицам Карточку и не позволять другим лицам использовать Карточку для выполнения операций;

предохранять Карточку от механических повреждений, воздействия прямых солнечных лучей и электромагнитных полей, высоких и низких температур, влаги и других неблагоприятных факторов;

3.1.9. при использовании Карточки и (или) ее реквизитов:

планировать проведение операций таким образом, чтобы обеспечить наличие на карточном счете денежных средств, необходимых для осуществления операции, уплаты взимаемых Банком, иными банками и другими участниками платежных систем плат и комиссий, а также оплаты вознаграждения и других причитающихся Банку платежей;

внимательно изучать все условия продажи товаров (работ, услуг) и предлагаемые для подписания документы, проверять правильность указания

суммы и иных условий операции. Выполняя операцию с применением ПИН-кода и/или подписывая карт-чек и (или) иной документ Держатель признает правильность исходных данных операции и дает указание Банку на перечисление денежных средств с карточного счета;

соблюдать нормы валютного законодательства, в том числе в части регистрации валютных договоров, заключенных с нерезидентами Республики Беларусь, в случаях, определенных законодательством.

3.2. Банк обязуется:

3.2.1. произвести электрическую и графическую персонализацию Карточки для выдачи ее Клиенту в течение десяти банковских дней после дня принятия Заявления об открытии счета и (или) оформлении банковской платежной карточки, Заявления о замене банковской платежной карточки или Заявления на оформление дополнительной банковской платежной карточки;

3.2.2. блокировать Карточку:

по устному заявлению Клиента;

по письменному заявлению Клиента;

3.2.3. информировать Клиента о проведении плановых технических работ, сбоев в работе сервисов и систем Банка, приводящих к прерыванию либо нарушению функционирования сервисов и невозможности осуществления операций при использовании Карточки, прогнозируемое время устранения которых превышает 30 минут, планируемых сроках восстановления работоспособности сервисов и систем Банка путем размещения сообщений на сайте Банка, в системе «СберБанк Онлайн», либо посредством использования иных каналов (систем) дистанционного банковского обслуживания (SMS-сообщение, E-mail-сообщение, Push-уведомление), в том числе путем информирования при обращении Клиента в Банк посредством ЦКП.

ГЛАВА 4 ПРАВА СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. обратиться в Банк с Заявлением о замене карточки в случаях утраты Карточки или ПИН-кода, дефекта Карточки, изменении фамилии Клиента и в других случаях;

4.1.2. обратиться в Банк с письменным заявлением на оформление дополнительной Карточки, в том числе с соблюдением требований законодательства запросить выдачу дополнительных Карточек другим лицам, уполномоченным Клиентом распоряжаться карточным счетом;

4.1.3. блокировать Карточки;

4.1.4. получить Карточку и ПИН-код Держателя дополнительной Карточки с соблюдением требований законодательства. При этом дополнительная Карточка должна быть подписана ее Держателем непосредственно при получении от Клиента;

4.1.5. участвовать в проводимых Банком с использованием Карточек акциях, рекламных играх, программах, если указанные акции, рекламные игры, программы распространяются на используемую Держателем Карточку;

4.1.6. обратиться в Банк с заявлением об отмене и/или изменении Лимитов по Карточкам в порядке и случаях, установленных Банком.

4.2. Банк имеет право:

4.2.1. Блокировать Карточку в следующих случаях:

при нарушении Клиентом условий Договора БО и (или) Порядка использования банковской платежной карточки;

при наложении ареста на карточный счет или приостановлении операций по карточному счету в соответствии с требованиями законодательства;

неисполнения Клиентом требований законодательства о предотвращении легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения, в том числе отказа прохождения Клиентом процедуры идентификации (анкетирования);

при возникновении подозрений в осуществлении несанкционированного доступа к карточному счету;

при возникновении просроченной задолженности по овердрафтному кредиту и/или неурегулированного остатка задолженности – до погашения Клиентом суммы долга, пени и процентов по нему;

при поступлении в Банк Свидетельства о смерти Клиента, при получении Банком письменного запроса нотариуса в связи с открытием наследства или при открытии наследства;

при обращении в Банк лиц, не являющихся Держателем, по дистанционным каналам связи с информацией, свидетельствующей о компрометации Карточек, в том числе, об обнаружении утерянных Карточек;

по инициативе Держателя Карточки;

в иных случаях, когда по усмотрению Банка необходимо приостановить операции с данной Карточкой;

4.2.2. устанавливать и изменять Лимиты по Карточке с уведомлением Клиента через информационные стенды Подразделений Банка и сайт Банка;

4.2.3. отказать в выпуске Карточки без объяснения причин;

4.2.4. отказать Клиенту в рассмотрении оспариваемых сделок в случае проведения этих сделок в сети интернет-магазинов, поддерживающих технологию дополнительной аутентификации (БЕЛКАРТ-ИнтернетПароль и т.п.), без использования данной технологии;

4.2.5. в любой момент по собственному усмотрению изменять набор операций, услуг и функций, выполняемых с использованием Карточек;

4.2.6. аннулировать Карточки в следующих случаях:

при принятии решения Банком о переходе (смене) на иной процессинг;

по истечении 456 дней со дня возникновения непогашенной просроченной задолженности по комиссионному вознаграждению;

4.2.7. уничтожить Карточки:

в случаях, предусмотренных п.п. 3.1.1-3.1.2 настоящих Общих условий обслуживания карточек;

4.2.7-1. аннулировать и уничтожить Карточки, изъятые или оставленные в устройстве самообслуживания, в пункте выдачи наличных денежных средств, в организации торговли (сервиса);

4.2.8. обеспечить обслуживание Карточки по истечению срока действия без проведения ее замены.

4.2.9. в одностороннем порядке определять перечень Карточек, доступных для оформления Клиенту-нерезиденту, в соответствии с Перечнем параметров.

ГЛАВА 5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Клиент несет ответственность за:

5.1.1. все совершенные с использованием основной и дополнительных Карточек операции, подтвержденные вводом ПИН-кода или подписью Клиента на чеке об оплате товаров (услуг), или вводом реквизитов Карточки (номер Карточки, срок ее действия, код CVV2/CVC2/КПП2);

5.1.2. возвращение в Банк всех Карточек в случае необходимости их замены или при прекращении действия настоящего Договора БО;

5.1.3. предоставление Банку недостоверной информации;

5.1.4. все потенциальные риски, связанные с отменой Лимитов по инициативе Клиента, а также совершения операций после инициированной держателем Карточки или Клиентом отмены блокировки карточки, произведенной Банком в целях предотвращения не санкционированного держателем Карточки доступа к карточному счету Клиента (счета по учету кредитов);

5.1.5. поломку (вывод из строя) устройства самообслуживания, в т.ч. при внесении наличных денежных средств.

При этом указанные факты могут подтверждаться также записями систем видеонаблюдения и актами о ремонте указанных устройств, подписанными Банком с лицами, осуществляющими их обслуживание (ремонт).

5.2. Банк несет ответственность за:

5.2.1. операции, выполненные с проведением авторизации по Карточке, после блокировки Карточки Банком по письменному заявлению Клиента.

5.2.2. несохранение банковской тайны по операциям с Карточкой кроме случаев, предусмотренных законодательством.

5.3. Банк не несет ответственность за:

5.3.1. операции с утерянной Карточкой, не заблокированной Клиентом;

5.3.2. случаи повреждения Карточки, произошедшие не по вине Банка;

5.3.3. возникновение конфликтных ситуаций вне сферы его контроля, в том числе:

5.3.3.1. любые действия (бездействие) организаций торговли (сервиса), включая блокировку и (или) неотмену блокировки сумм операций при использовании Карточки, отказ принять Карточку для оплаты товаров (работ,

услуг) и (или) осуществить иную операцию с применением Карточки или ее реквизитов, а также за неисправность банкомата (другого оборудования по обслуживанию Карточек), повлекших повреждение Карточки или ее изъятие;

5.3.3.2. неавторизованные операции, совершенные после блокировки Карточки. Ответственность за совершенные с Карточкой неавторизованные операции Банк вправе возложить на Клиента;

5.4. в случае утраты доставляемых операторами почтовой связи Карточек, а также в случае несанкционированного доступа третьих лиц в индивидуальные почтовые ящики, указанные Клиентом в адресе доставки, Клиент соглашается с тем, что с момента передачи почтового отправления с банковской платежной карточкой операторам почтовой связи в случае недоставки (несвоевременной доставки) заказанной банковской платежной карточки по адресу, указанному клиентом для доставки, к нему переходят права требования к операторам почтовой связи по розыску недоставленной корреспонденции, а также по всем вопросам имущественного характера, связанным с невыполнением или ненадлежащим выполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи.

ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ЗАМЕНЫ И ИЗЪЯТИЯ КАРТОЧКИ

6.1. Банк ставит в известность Клиента об окончании срока действия Карточки не позднее, чем за месяц до его окончания (по электронной почте на указанный клиентом адрес и (или) SMS-сообщением на указанный клиентом номер мобильного телефона, и (или) по телефону).

6.2. Для замены карточки Клиент обращается в Подразделение Банка не позднее месяца окончания срока действия Карточки с Заявлением о замене банковской платежной карточки или Заявлением на оформление дополнительной банковской платежной карточки.

6.3. При утере (краже), преждевременном выходе Карточки из строя, изменении ФИО держателя Карточки, утрате ПИН-кода, при поступлении информации о возможной компрометации Карточки, в случаях, когда Карточка была изъята или забыта в устройстве самообслуживания, в пункте выдачи наличных денежных средств, в организации торговли (сервиса) и подлежит уничтожению, а также по иным причинам, когда Карточка не может быть возвращена в Банк, производится замена Карточки. Замена Карточки осуществляется на основании Заявления о замене банковской платежной карточки с указанием соответствующей причины или Заявления на оформление дополнительной банковской платежной карточки.

6.4. Карточка может быть изъята по распоряжению Банка при подозрении в совершении мошеннических действий либо на основании обращения Держателя и по другим причинам, не зависящим от Банка.

ГЛАВА 7 ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Клиент подтверждает, что Банк проинформировал его о нормативных правовых актах Республики Беларусь, регулирующих порядок получения и использования иностранной безвозмездной помощи.

7.2. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные настоящими Общими условиями обслуживания карточек, регулируются законодательством.

7.3. При возникновении обстоятельств, являющихся основанием для прекращения действия настоящих Общих условий обслуживания карточек, основная Карточка и все дополнительные Карточки должны быть в течение 10 (десяти) календарных дней со дня наступления таких обстоятельств возвращены Банку; дальнейшее использование или попытка использования Карточек являются незаконными.