

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тувинский государственный университет»
Экономический факультет

Кафедра экономики и менеджмента

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

Бестек Айлаана Анатольевна

(фамилия, имя, отчество студента)

Место прохождения практики

ПАО «СБЕРБАНК» Тоджинское отделение ВСП 8591/016

Руководитель практики

От университета к.э.н. доцент Донгак Чейнеш Геннадьевна

(фамилия, имя, отчество)

От организации старший Бегзикей Шолбана Робертиновна

(фамилия, имя, отчество)

г. КЫЗЫЛ 2023

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Тувинский государственный университет»

Экономический факультет

Кафедра экономики и менеджмента

ОТЧЕТ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Место прохождения

ПАО «СБЕРБАНК» Тоджинское отделение ВСП 8591/016

На тему: «Дистанционное банковское обслуживание, как одна из прогрессивных банковских технологий»

Выполнила: ст. 5 курса Фик-318 гр.

направления подготовки 38.03.01

Экономика, профиль

«Финансы и кредит»

Бестек Айлаана Анатольевна

Кызыл – 2023

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ТУВИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Экономический факультет

Кафедра экономики и менеджмента
Направление подготовки - 38.03.01 Экономика
Профиль - Финансы и кредит

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
на преддипломную практику

для Бестек Айлааны Анатольевны
(фамилия, имя, отчество студента полностью)
Студента 5 курса группа № ФиК_318

Место прохождения: ПАО «Сбербанк» Тоджинское отделение

Адрес организации: 668530, Республика Тыва, Тоджинский кожуун, с. Тоора-Хем, ул. Октябрьская, д. 24 ВСП 8591/016

Срок прохождения практики с «03» мая 2023 г. по «01» июня 2023 г.

Тема задания: Сбор данных для выполнения выпускной квалификационной работы

Дистанционное банковское обслуживание, как одна из прогрессивных банковских технологий

Цель прохождения практики: развитие практических умений и навыков, а также компетенций, и накопление опыта на основе имеющихся теоретических знаний в процессе выполнения определенных видов работ в рамках своей профессиональной деятельности.

ОТЗЫВ

о прохождении преддипломной практики

Студенткой экономического факультета ФГБОУ ВО «Тувинский государственный университет» ФиК_318 группы 5 курса по направлению подготовки 38.03.01 Экономика профиль «Финансы и кредит» Бестек Айлаана Анатольевна, проходившей практику с «03» мая 2023г. по «01» июня 2023г. в ПАО «Сбербанк» Тоджинское отделение ВСП 8591/016.

В период практики студентка ознакомилась и изучила некоторые важные вопросы банковской деятельности, такие как:

- общая организационная структура банка;
- открытие в банке счетов физических лиц через каналы ДБО;
- оформление депозитных вкладов клиентов через каналы ДБО;
- процедура закрытия счетов физических через каналы ДБО;
- валютно-обменные операции через каналы ДБО;
- операции платежей через каналы ДБО;

Студентка показала хороший теоретический уровень подготовки

Студентка посещала место проведения практики в течение всего установленного срока;

Соблюдала трудовую дисциплину, установленную в организации;

Выполняла задание практики и оформила соответствующие документы

В течение всей практики Бестек Айлаана Анатольевна оказала себя с положительной стороны. Отличается коммуникабельностью и инициативностью. Эти личные качества проявлялись в том, что за недлительное время она поладила со всеми сотрудниками отдела и завоевала их уважение.

Стремилась приобретать новые знания, чтобы быть еще более полезным.

В период прохождения практики Бестек Айлаана Анатольевна участвовала в работе отделения очень активно.

Во время прохождения практики студентка изучила нормативные документы, регламентирующие работу предприятия, структуру его организации и управления; проанализировала показатели экономической и финансовой деятельности; освоила функциональные обязанности

Работу, порученную ей, выполняла добросовестно. Зарекомендовала себя положительно, показала себя исполнительным и дисциплинированным работником. Успешно применяла полученные в университете теоретические знания в области банковского дела.

Руководитель практики
Старший

(должность)

(подпись)

Бегзикей Ш. Р.

(И.О. Фамилия)

«__» ____ 2023г

Характеристика

Студентка 5 курса Фик _318 группы заочной формы обучения ФГБОУ ВО «ТувГУ» по направлению подготовки 38.03.01. «Экономика» проходила практику по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в ПАО «Сбербанк» Тоджинское отделение ВСП 8591/016 с «03» мая по «01» июля 2023 года.

За время прохождения практики студентка показала необходимый уровень развития практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Во время прохождения практики практикантка зарекомендовала себя как грамотный, ответственный и пунктуальный сотрудник. При выполнении требуемых задач проявляла заинтересованность и активность, умело справлялась с поставленными задачами, проявила концентрацию на решение задач.

В процессе работы показывала себя как обученный и квалифицированный специалист. Знания, полученные в университете, позволили ей в полном объеме выполнить программу практики. Никаких замечаний за время прохождения практики не имела.

По результатам прохождения практики студентка Бестек Айлаана Анатольевна заслуживает оценку положительную.

Бегзикей Ш. Р.

М.П.

Дата: «__» _____ 2023 г

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «ТУВИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
 Экономический факультет
 Кафедра экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
 Заведующая кафедрой экономики и менеджмента
 Ч.Г.Донгак
 «__» _____ 20__ г.

ПЛАН-ГРАФИК
 проведения преддипломной практики

студентов 5 курса заочной формы обучения, учебной группы Фик_318
 направление подготовки 38.03.01 Экономика

№ п / п	Этапы (периоды) практики	Вид работ	Срок прохождения этапа (периода) практики	Форма отчетности
1	Организационный этап	1. Инструктаж по технике безопасности, ознакомление с приказом на практику	До прохождения практики на установочной лекции	Подпись в журнале (ведомости)
		2. Разработка индивидуального задания	До прохождения практики	Индивидуальное задание
2	Основной этап	1. Выполнение указаний руководителя практики.	в течение периода практики ежедневно	Заполнение дневника практики
		2. Обработка, систематизация и анализ фактического	в течение периода практики	Заполнение дневника и сбор документов для

		и теоретического материала	ежедневно	приложений
3	Заключительный этап	Составление отчета по практике	Последний день практики	Письменный отчет
		Защита отчета по практике	После прохождения практики	

Срок прохождения практики:

С «03» мая 2023г по «01» мая 2023г.

Место прохождения практики:

ПАО «Сбербанк» Тоджинское отделение ВСП 8591/016, 668530, Республика Тыва, Тоджинский кожуун, с. Тоора-Хем, ул. Октябрьская, д. 24 ВСП 8591/016 (указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Руководитель практики от организации:

Старший Бегзикей Шолбана Робертиновна, ПАО «Сбербанк» Тоджинское отделение ВСП 8591/016.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ТУВИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Экономический факультет

Кафедра экономики и менеджмента
Направление подготовки - 38.03.01 Экономика
Профиль - Финансы и кредит

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ
(о прохождении преддипломной практики)

для Бестек Айлаана Анатольевна
(фамилия, имя, отчество студента полностью)
Студента 5 курса группа № Фик 318

Место прохождения: ПАО «Сбербанк» Тоджинское отделение ВСП 8591/016
адрес организации: 668530, Республика Тыва, Тоджинский кожуун, с. Тоора-Хем, ул. Октябрьская, д. 24 ВСП 8591/016

Срок прохождения практики с «03» мая 2023г. по «01» июня 2023г.

№ п/п	Дата	Описание выполняемой работы
1	03.05.2023- 05.05.2023	Прибытие на предприятие. Получение инструктажа по технике безопасности и охране труда.
2	11.05.2023- 12.05.2023	Знакомство с предприятием , организационно-правовой формой, учредительными документами.
3	15.05.2023- 16.05.2023	Знакомство с организационной структурой управления..
4	17.05.2023- 18.05.2023	Исследование внешней и внутренней среды организации.
5	19.05.2023	Изучение методов мотивации персонала..
6	22.05.2023-	Изучение финансовых показателей

	23.05.2023	деятельности предприятия.
7	24.05.2023	Работа с документацией.
8	25.05.2023	Прошивка документов и работа в архиве.
9	26.05.2023	Присутствие на консультации гражданина.
10	29.05.2023	Выявление проблем банковского кредитования в Республике Тыва.
11	30.05.2023	Подготовка документов на выдачу кредита.
12	31.05.2023	Прошивка документов и работа в архиве.
13	01.06.2023	Оформление дневника практики. Сбор и анализ материалов для оформления отчета.

Студент _____ Бестек А. А.
(подпись) (Ф.И.О.)

Руководитель практики:

От организации:

Старший _____ Бегзикей Ш. Р.
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	12
Глава 1. УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПАО «Сбербанк»	
1.1. Организационно-экономическая характеристика компании ПАО «Сбербанк».....	14
1.2. Управление маркетингом.....	16
1.3. Исследование внешней среды организации.....	18
1.4. SWOT-анализ внутренних факторов ПАО «Сбербанк».....	22
Глава 2. АНАЛИЗ ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «СБЕРБАНК»	24
Глава 3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ	31
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	33
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	35
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.ЛИЦЕНЗИЯ	36
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.УСЛОВИЯ ДБО	37

ВВЕДЕНИЕ

ПАО «Сбербанк» сегодня является самым популярным и крупным банком в России. Банк имеет государственную поддержку, по этой причине является самым стабильным и надежным. Возможно, поэтому Сбербанк сегодня имеет высокую репутацию и авторитет среди российских компаний. На долю Сбербанка приходится около трети активов всего российского банковского сектора. Сбербанк является ключевым кредитором для национальной экономики и занимает одну из крупнейших долей на рынке вкладов.

Цель прохождения производственной практики в отделении Сбербанка заключалась в формировании общекультурных и общепрофессиональных компетенций как специалиста в области «финансы и кредит».

Во время прохождения практики я выполняла следующие задания:

- анализ конкурентов, расположенных в шаговой доступности с отделением банка (Росбанк, Россельхозбанк);
- консультация клиентов банка в области пользования банкоматом и приложением.

Помимо выполнения данных заданий, я наблюдала за тем, как происходят бизнес-процессы в банке.

Для составления отчета о практике использовались следующие инструменты и методы:

- метод наблюдения (фотография рабочего времени);
- построение матрицы SWOT;
- построение дерева проблем;
- анализ внутренней среды;
- анализ внешней среды.

Цель практики по применению полученных профессиональных навыков и знаний была достигнута. Благодаря знаниям и навыкам, удалось успешно выполнять поставленные банком задачи, а также провести анализ компании.

1. УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

1.1 Организационно-экономическая характеристика компании ПАО «Сбербанк»

Сбербанк – это крупнейший банк в России, Центральной и Восточной Европе, один из ведущих международных финансовых институтов.

Как и любой крупной компании, у банка имеется миссия существования. Миссия Сбербанк звучит следующим образом: «Мы даём людям уверенность и надёжность, делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты».

На сегодняшний Сбербанк является самым дорогим российским брендом и имеет самый сильный банковский бренд в мире по версии Brand Finance. Руководство банка на этом не останавливается и ставит перед собой цель сделать Сбербанк одной из лучших финансовых и технологических компаний в мире.

История банка начинается 12 ноября 1841 года, когда российский император Николай I подписал указ об учреждении в России сберегательных касс. Эта дата стала считаться днём рождения Сбербанка. Сбербанк стал историческим преемником сберегательных касс Российской империи, а затем и советских Гострудсберкасс. Далее описаны основные вехи его развития, тесно переплетённые с этапами становления страны.

2009–2016

В период с 2009 по 2016 года банк поставил своей приоритетной целью максимальную клиентоориентированность. В банке началась трансформация бизнес-процессов, повысилось качество обслуживания, были внедрены инновационные подходы, активно стали применяться технологии Agile. Также были созданы центры сопровождения клиентских операций, «Кредитная

фабрика», запущены онлайн-сервисы. Тогда Сбербанк вошёл в топ-20 крупнейших международных финансовых групп по капитализации, его бренд стал одним из самых дорогих в мире. Банк вышел на рынок Беларуси и европейских стран.

С 2017 по 2020 банк запустил масштабную цифровую трансформацию и окончательно превратился в технологическую компанию. Под зонтичным брендом «Сбера» объединились финансовые и нефинансовые сервисы для частных лиц и корпоративных клиентов, доступные из любой точки мира в режиме 24/7. Особое внимание стало уделяться помощи государству в поддержке образования, культуры и искусства, продвижении программ инклюзии. Банк лидировал в национальном проекте «Цифровая экономика РФ», стала центром компетенций в области искусственного интеллекта и кибербезопасности.

В 2020 году началась пандемия. В условиях пандемии Сбербанк определил главную задачу: максимально помочь клиентам и государству. Он становится масштабным проводником государственных программ поддержки населения и бизнеса, предлагая и собственные решения. Были внедрены сервисы телемедицины по всей стране, его ИТ-платформа стали использоваться для предоставления государственных услуг и создания высокотехнологичных экономик субъектов Российской Федерации.

Основным акционером ПАО «Сбербанк» является Российская Федерация в лице Министерства финансов Российской Федерации, владеющая 50% уставного капитала ПАО «Сбербанк» плюс 1 голосующая акция. Оставшимися 50% минус 1 голосующая акция от уставного капитала банка владеют российские и международные инвесторы. Услугами Сбербанка пользуются клиенты в 18 странах мира. Банк располагает обширной филиальной сетью в России: около 14 тысяч точек обслуживания. Зарубежная сеть банка состоит из дочерних банков, филиалов и представительств в Великобритании, США, СНГ,

Центральной и Восточной Европе, Индии, Китае и других странах. Генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций № 1481 от 11.08.2015.

В 2020 году Сбербанк провёл ребрендинг и предлагает частным и корпоративным клиентам финансовые и нефинансовые услуги банка и компаний Группы Сбербанк. Экосистема Сбера сегодня – это множество сервисов для жизни, ежедневная помощь в решении насущных задач частных клиентов и бизнеса.

В региональную сеть Сбербанка входят 11 территориальных банков с 13,6 тыс. подразделений в 83 субъектах РФ.

В Республике Тыва управляющей отделением является Гаспанчик Алина Маргалайевна. На рисунке 1.1 представлена организационная структура Кызыльского отделения Сбербанка:

На данный момент банк имеет 106,5 млн. активных частных клиентов в России, 3 млн. активных корпоративных клиентов в России, 79,6 млн. активных ежемесячных пользователей мобильного приложения «СберБанк Онлайн». Команда состоит из 288 000 сотрудников. Сбербанк входит в топ-5 крупнейших работодателей России.

1.2 Управление маркетингом

Маркетинговая деятельность Сбербанка направлена на выявление потребности клиента и на разработку продуктов, удовлетворяющих эти потребности. Маркетологи банка проводят тщательный анализ рынка и проводят полный мониторинг потребностей потребителей банковских услуг.

В Кызыльском отделении анализом рынка занимается «Отдел ценных бумаг и анализа рынка». На уровне всероссийского правления организационная структура маркетингового отдела выглядит следующим образом (рисунок 1.2):

Директор по маркетингу руководит департаментом маркетинга банка, организует и управляет всей деятельностью банка в сфере маркетинга, рекламы и стимулирования сбыта.

Директору напрямую подчинены руководители групп департамента маркетинга:

- группа маркетингового планирования и контроля отвечает за стратегическое и текущее планирование маркетинговой деятельности банка. Специалисты этой группы осуществляют контроль выполнения маркетинговых функций подразделениями банка, которые структурно не входят в состав департамента маркетинга. На них же возложена задача периодической ревизии организации системы маркетинговой деятельности в банке;

- группа маркетинговых исследований отвечает за планирование, организацию, сбор информации и обработку результатов маркетинговых исследований, проводимых департаментом маркетинга. При этом, сферой исследований может выступать любой элемент как внешней та и внутренней маркетинговой среды банка. При необходимости, специалисты данной группы могут привлекать внешние ресурсы (компании) к проведению маркетинговых исследований. Также занимаются изучением новинок;

- группа экономического анализа и ценовой политики осуществляет анализ экономических показателей деятельности банка. При этом в задачу группы не входят задачи финансового анализа и планирования деятельности. Специалисты этой группы определяют ценовую политику банка, политику скидок, составляют предложения по банковским продуктам;

- группа рекламы и стимулирования продаж банковских продуктов предназначена для планирования, организации и контроля рекламной деятельности банка, деятельности в области продвижения товаров и стимулирования сбыта. На эту же группу возлагаются обязанности по поддержанию общественных связей банка;

- группа управления банковскими продуктами состоит из менеджеров по каждому из типов банковских продуктов, которую можно сформировать из имеющихся в банке категорийных менеджеров, в задачи которых входит координирование всего комплекса маркетинга своей продуктовой группы и определение политики банка по каждому виду продукта. Менеджеры этой группы могут быстрее реагировать на малейшие изменения ситуации на рынке, они лучше других сотрудников департамента маркетинга знают особенности своего рыночного сегмента и своего продукта. Поставленные цели и задачи требуют принятия маркетинговой политики Сбербанка, отвечающей предпочтениям и потребностям целевых групп существующих и потенциальных клиентов. Активная адресная продажа продуктов и услуг предусматривает определенные приоритеты в продуктовой политике, а также оптимизацию форм и методов продаж. Форма предложения должна быть удобна, доступна и привлекательна, качество – отвечать требованиям клиента, цена – соответствовать рыночному уровню и обеспечивать необходимую рентабельность.

1.3 Исследование внешней среды организации

Для полного управленческого анализа требуется выполнить анализ внешней среды. Внешняя среда банка состоит из нескольких элементов, которые представлены на рисунке 1.3:



Рис. 1.3 Внешняя среда банка

Для анализа макросреды был применен инструмент PEST-анализ. Он представлен на рисунке 1.4:

Специальная военная операция оказала влияние на всю страну и на все организации. Самая очевидная коррекция, которую привнесла эта операция в организации – это мобилизация сотрудников. В связи с этим, многие организации остались без квалифицированных сотрудников, заменить которых стало не так просто. Многие граждане покинули страну из-за страха быть мобилизованным и таким образом, начался отток кадров из страны.

Западные санкции коснулись многих банков и отдельных личностей России. США 6 апреля ввели в отношении Сбербанка и ряда его дочерних компаний блокирующие санкции. Они предусматривают «заморозку» активов в США, а также запрет американским гражданам проводить какие-либо операции с банком и подконтрольными ему структурами. Также США вслед за Великобританией ввели санкции против главы Сбербанка Германа Грефа, депутатов Госдумы и самой Госдумы как учреждения.

2 мая 2023 года Банк России опубликовал новость о предоставлении кредитных каникул участникам специальной военной операции. Кредитные

каникулы позволяют заемщику, который является участником СВО или членом его семьи, временно приостановить платежи по кредиту или займу. При этом приостанавливаются платежи и всех созаемщиков участника СВО и членов его семьи. Кредитор (банк, МФО, КПК, СКПК, ломбард) не имеет права отказать в предоставлении кредитных каникул, если заемщик проходит по критериям закона.

Первым фактором экономической внешней среды является волатильность инфляции. Динамика инфляции представлена на рисунке 1.5:

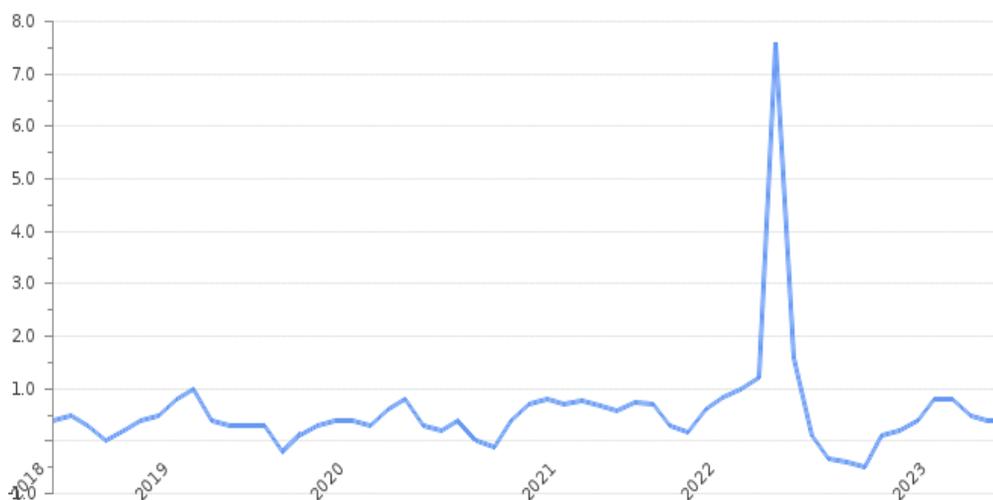


Рис. 1.5 Динамика волатильности инфляции

2022 год Россия прожила в условиях галопирующей инфляции. В начале 2023 года был зафиксирован скачок цен. В основном он связан с «частичным, но далеко не полным» повышением регулируемых тарифов на транспорт и жилищные услуги.

За две недели проезд в метро подорожал на 7%, в трамвае – почти на 6%, в троллейбусе – на 4%, в городском автобусе – почти на 3%. Плата за жилье в государственном (муниципальном) жилом фонде возросла более чем на 2%.

Дорожали и подакцизные товары – рост в течение двух недель составил около 1%.

Быстро повышались цены на медикаменты, особенно используемые для профилактики и лечения ОРВИ, гриппа и ковида: по ряду наименований рост стоимости за две недели составлял от 1 до 2%.

Банк России использует ключевую ставку, чтобы влиять на инфляцию. Если регулятор поднимает ключевую ставку, деньги в экономике становятся дороже. Вслед за ключевой повышаются банковские ставки по кредитам и депозитам для населения и бизнеса.

В целом, экономика России была сильно изменена из-за давления внешних политических международных факторов. С рынка России ушли многие зарубежные крупнейшие компании. Доли таких гигантов быстро «расхватили» на маленькие кусочки малый и средний бизнес России. В ряде регионов стимулируется создание новых предприятий малого и среднего бизнеса. В частности, в Туве имеется несколько программ, оказывающих финансовую поддержку молодым предпринимателям.

В области технологий российским компаниям пришлось в ускоренном темпе искать замену бесконтактной оплаты, когда были заблокированы VISA, MasterCard и Maestro. Сегодня покупатели могут оплачивать свои покупки с помощью системы МИР или через Систему быстрых платежей.

В частности, Сбербанк испытывает дефицит квалифицированных специалистов. В конце декабря 2022 года глава Минцифры Максуд Шадиев рассказал, что за две волны отъезда ИТ-специалистов страну покинули более 100 тыс. человек, или до 10% сотрудников ИТ-компаний. 80% покинувших страну продолжают работать на отечественные компании, уточнил министр.

Чтобы остановить отток кадров из страны, власти в прошлом году ввели для них некоторые преференции. Например, это льготная ипотека (под 5% годовых) и отсрочка от частичной мобилизации.

Далее был произведен анализ внутренних факторов Сбербанка.

1.4 SWOT-анализ внутренних факторов ПАО «Сбербанк»

Я определила сильные и слабые стороны банка, а также его возможности и угрозы, исходящие из PEST-анализа, который был проведен выше. На рисунке 1.6 представлена матрица SWOT-анализа:

Безусловно, Сбербанк тратит большие суммы на развитие банка именно в области цифровых технологий, так в 2020 году они вложили 118,8 млрд. рублей на технологическую трансформацию. Это делает Сбербанк лидером в области цифровых трансформаций. Такие затраты оправдывают себя: большинство клиентов банка сохраняют лояльность к нему за счет улучшения качества обслуживания через цифровые технологии. Это также служит огромным конкурентным преимуществом.

Выявить слабые стороны банка оказалось затруднительным, так как банк имеет много конкурентных преимуществ, которых еще не достиг ни один банк в России. Поэтому я определила слабые стороны для отдельного филиала. Включенное наблюдение и работа в банке показала, что не все специалисты отвечают требованиям Германа Грефа, которые он озвучивал в своих интервью.

Возможности банка уменьшились из-за введенных санкций против страны. Герман Греф вместе с управлением банка регулярно посещали Силиконовую долину с целью поиска новых технологий, которые можно внедрить в банк. К тому же, после 2023 года неизвестно, останется ли он на посту президента Сбербанк, или его сменит другой бизнесмен.

Для российских филиалов Сбербанк существенных угроз не предвидится. Все продолжают работать в штатном режиме. Но возможность Сбербанка также быстро трансформироваться с помощью цифровых технологий стоит под

угрозой, так как в стране появился дефицит высококвалифицированных ИТ-специалистов.

2. АНАЛИЗ ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «СБЕРБАНК»

Анализ финансовой деятельности Сбербанка я провела с учетом темы моей выпускной квалификационной работы. Поэтому, основной анализ будет произведен относительно кредитного портфеля банка.

Но для составления полной «картины» необходимо представить основные финансовые показатели банка за последние годы. В таблице 2.1 представлены основные ключевые показатели работы банка за 2022 год:

Таблица 2.1

Ключевые показатели ПАО «Сбербанк» за 2022 год

в млрд руб., если не указано иное	Декабрь 2022 (без учета СПОД)	12М 2022 (без учета СПОД)	изменение декабрь 2022/декабрь 2021	изменение 12М 2022/ 12М 2021
Чистый процентный доход	176.5	1 700.8	19.5%	5.2%
Чистый комиссионный доход	67.5	614.8	16.7%	6.2%
Операционные расходы	-80.6	-670.4	-12.0%	-5.0%
Прибыль до налога на прибыль	155.1	370.8	40.5%	-75.7%
Чистая прибыль	125.5	300.2	40.1%	-75.7%

Рост чистого процентного дохода ускорился в декабре до 19,5% (176,5 млрд руб.), а за 2022 год превысил уровень прошлого года на 5,2% на фоне роста объемов работающих активов и нормализации ставок привлечения.

Чистый комиссионный доход вырос в декабре 2022 года на 16,7% до 67,5 млрд. рублей и составил 614,8 млрд. рублей за 2022 год, превысив уровень прошлого года на 6,2%.

В декабре стоимость риска составила 0,2%⁴ в том числе за счет положительного результата от возврата проблемной задолженности. В первом полугодии в связи с реализовавшимися и потенциальными рисками был создан существенный объем резервов. Во втором полугодии они нормализовались, а в целом за год стоимость риска составила 3,7%.

Операционные расходы снизились в декабре на 12% и составили 80,6 млрд. рублей. За 2022 год расходы снизились на 5% на фоне принятой в банке программы повышения эффективности.

В декабре банк заработал 125,5 млрд. рублей чистой прибыли (+40,1%), а чистая прибыль за 2022 год превысила 300 млрд. рублей.

На рисунке 2.1 представлена динамика чистой прибыли банка:

Как видно на гистограмме, в 2021 году банк смог заработать рекордные 1,24 трлн. рублей чистой прибыли. Но в 2022 году чистая прибыль сократилась на 75% и составила 300 млрд. рублей. Несмотря на такое ухудшение, финансовые аналитики считают это не плохим результатом, так как банк сумел выплатить дивиденды по акциям, тогда как нефтяные компании прекратили выплату дивидендов по результатам 2022 года.

Аналитики крупнейших инвестиционных компаний ожидают, что в 2023 году динамика обыкновенных и привилегированных акций Сбербанка будет зависеть от восстановления российской экономики и бизнеса самого банка, выплаты дивидендов, информационного фона и геополитики. В то же время инвесторам следует помнить, что негативные новости вновь могут привести к паническим распродажам на рынке, а ухудшение ситуации в экономике могут помешать бизнесу Сбербанка восстановиться.

Согласно прогнозам экспертов, в 2023 году акции Сбербанка могут показать двузначный рост. Однако мало кто из аналитиков рассчитывает, что цены восстановятся до уровня начала 2022 года.

В Сбербанк также продолжают действовать программы кредитной поддержки малого и среднего бизнеса, несмотря на экономическую ситуацию. Сбербанк предлагает следующие услуги для кредитования малого и среднего бизнеса:

- реструктуризация кредита, которая подразумевает под собой отсрочку и уменьшение ежемесячных платежей. В рамках программы можно увеличить срок кредита и уменьшить ежемесячный платёж, изменить дату платежа или получить отсрочку погашения кредита. Стандартный период отсрочки – до 3 месяцев по основному долгу и процентам, пролонгации (увеличения срока) договора – до 12 месяцев. По кредитам с просроченной задолженностью отсрочка по основному долгу и процентам достигает 6 месяцев.

Для ИП и организаций в случае мобилизации собственников бизнеса в соответствии с Указом Президента № 647 доступны следующие варианты изменения условий по договорам:

- отсрочка погашения основного долга и процентов до 6 месяцев;
- пролонгация кредита на срок до 9 месяцев.

Период отсрочки и пролонгации может быть продлён до окончания срока службы собственника бизнеса.

Заявки на реструктуризацию кредитов с просроченной задолженностью индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в случае мобилизации собственника бизнеса рассматриваются в индивидуальном порядке;

- кредитные каникулы для предприятий из наиболее пострадавших отраслей, заключивших договоры по программе «ФОТ 3.0»;

- кредитные каникулы по Федеральному закону 106, также для малого и среднего бизнеса из наиболее пострадавших отраслей.

На данный момент Сбербанк предлагает четыре вида кредитов для малого и среднего бизнеса:

- кредит «Оборотный». Процентная ставка 13%, срок до 3 лет, минимальная сумма от 100 тысяч рублей;
- кредит «Инвестиционный». Процентная ставка от 13%, срок до 15 лет, минимальная сумма от 100 тысяч рублей;
- кредит «Овердрафт». Процентная ставка от 16%, срок до 3 лет, максимальная сумма до 34 млн. рублей;
- кредит «на Проект». Процентная ставка от 12,5%, срок до 10 лет, минимальная сумма от 2,5 млн. рублей.

Основным преимуществом является то, что заявку можно отправить онлайн. Условия для подачи заявки:

- Срок ведения деятельности от 3 месяцев;
- Выручка не более 400 млн Р в год;
- Собственник бизнеса – резидент Российской Федерации.

Имеются и более выгодные предложения по кредиту от Сбербанка для субъектов малого и среднего бизнеса:

- Программа Министерства экономического развития России ПП 1764. Это кредит на поддержку и развитие приоритетных отраслей экономики. Имеет особые условия для заёмщика, которые представлены на сайте. Ставка по кредиту не более 10,25%;
- Программа Министерства экономического развития России (для «микропредприятий»). Это льготное кредитование на развитие предпринимательской деятельности. Ставка по кредиту не более 11% годовых для субъектов МСП, относящихся к категории «микропредприятие»;
- Программа поддержки начинающих предпринимателей Москвы. Здесь речь идет о финансировании открытия нового бизнеса до 5 миллионов рублей. Не более 9,8% годовых. Льготная ставка действует в течение 12 месяцев

с даты заключения договора. Далее применяется стандартная ставка, которую определяет банк;

- Программа поддержки Минсельхоза России. Оно подразумевает льготное кредитование сельхозтоваропроизводителей. Ставка по кредиту до 5% годовых;

- Сельскохозяйственное страхование с государственной поддержкой. Программа страхования урожая;

- Программа льготного лизинга специализированной техники и оборудования. Это Программа Минпромторга РФ по субсидированию лизинга оборудования направлена на поддержку сельского и лесного хозяйства, продукции машиностроения для пищевой и перерабатывающей промышленности;

- Программа льготного лизинга колесных транспортных средств. Программа субсидирования части авансового платежа по договорам лизинга колесных транспортных средств реализуется Минпромторгом России в рамках госпрограммы «Развитие промышленности и повышение ее конкурентоспособности»;

- Льгота по НДС для отечественного программного обеспечения (ПО). Освобождение от НДС реализации исключительных и неисключительных прав на ПО, включенное в единый реестр российских программ и баз данных;

- Льгота по налогу на прибыль и страховым взносам для ИТ-компаний;

- Пониженные ставки налога на прибыль и страховых взносов для российских организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий;

- Грант на приобретение оборудования и развитие деятельности. Программа поддержки бизнеса от Правительства Москвы.

Такие программы льготного кредитования предоставляет Сбербанк. Далее рассмотрим кредитный портфель банка в таблице 2.2:

Таблица 2.2 – Кредитный портфель ПАО «Сбербанк»

Показатели, млрд. руб.	дек.2022	изменение	изменение с начала года
	(без учета СПОД)	за месяц	
Кредиты юридическим лицам до резервов	18 763	0.5%	12.4%
Кредиты физическим лицам до резервов	12 039	1.7%	12.9%
Средства юридических лиц	8 733	-0.8%	-0.7%
Средства физических лиц	18 336	8.2%	8.2%

Розничный кредитный портфель в декабре вырос на 1,7% до 12 трлн. рублей, а с начала года – на 12,9%. Частным клиентам в декабре был выдан рекордный объем кредитов – 625 млрд. руб.

Главным драйвером стала ипотека, рост которой ускорился в ожидании изменения программ господдержки с 2023 года. Выдачи ипотечных кредитов в декабре были рекордными за всю историю банка и составили 382 млрд. рублей. На конец 2022 года портфель жилищных кредитов составил 7,7 трлн. рублей, увеличившись более, чем на 20% за год.

Также банк выдал максимальный с начала года объем потребительских кредитов – 243 млрд рублей. Особое внимание клиентов привлекали сезонные предложения по кредитам: ставка 4,5% в первый месяц и кешбэк 1,5% от ставки бонусами «СберСпасибо» для подписчиков «СберПрайм+».

Корпоративный кредитный портфель увеличился за месяц на 0,5% и на 12,4% с начала года, составив 18,8 трлн. рублей.

За 2022 год доля валютных кредитов снизилась на 10% в структуре корпоративного кредитного портфеля.

Качество кредитного портфеля остается стабильным. Доля просроченной задолженности снизилась за декабрь до 2,2%, что ниже уровня конца 2021 года.

Средства физических лиц выросли на 8,2% в декабре и за 12 месяцев 2022 года, превысив 18,3 трлн. рублей, в том числе за счет выгодных сезонных предложений и привлекательных условий для подписчиков «СберПрайм+» и зарплатных клиентов.

Доля валютных вкладов за 2022 год сократилась почти в 2 раза.

Средства юридических лиц прибавили 0,8% в декабре до 8,7 трлн. рублей (-0,7% с начала года).

Доля средств в валюте в структуре средств корпоративных клиентов за год снизилась на 18 п.п.

Итак, финансовый анализ деятельности ПАО «Сбербанк» показал, что банк начал испытывать небольшое экономическое давление из-за политических событий и это отразилось на прибыли банка. По прогнозам экспертов, вероятность того, что Сбербанк вернется к результатам 2021 года, практически равна нулю. Если политическая ситуация не изменится, или ухудшится, то финансовые результаты банка могут также ухудшаться или улучшаться в незначительной степени по сравнению с 2022 годом.

3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ

Говорить о рекомендациях для всей экосистемы Сбербанк не приходится, так как банк превосходит ожидаемые результаты. Но можно разработать рекомендации для отдельного тувинского филиала.

В ходе прохождения преддипломной практики мной были выявлены следующие недостатки:

- большие очереди к банкоматам;
- ожидание талонной очереди больше 10 минут;
- неухоженный экстерьер в центральном отделении;
- низкий уровень цифровой грамотности населения.

В ходе общения с клиентами банка я выяснила, что многие из них предпочитают осуществлять ряд операций через банкомат или через сотрудника, чем самостоятельно в приложении. В большей степени это касается клиентов, приехавших с отдаленных районов, где доступ к сети Интернет не развит. Отсюда вытекает следующая проблема – недоверие к мобильному приложению и неумение пользования им.

Очередь к банкоматам образуется из-за совершения следующих операций:

- оплата госпошлины;
- оплата штрафов;
- оплата услуг ЖКХ и мобильной связи;
- переводы по номеру лицевого счета.

Нужно отметить, что все эти операции можно выполнить в своем мобильном приложении или в личном кабинете на сайте банка. Но из-за отсутствия знаний, клиенты приходят совершить эти операции в отделение банка.

Время совершения операции у банкомата увеличивается тем, что клиент не знает последовательность действий в программе банкомата.

Таким образом, я считаю, что Сбербанк может запустить локальный проект с целью обучения клиентов банка пользованию мобильным приложением или личным кабинетом. Это должен быть временный проект, который необходим до устранения спроса на знания пользования мобильным приложением в полном объеме. На такой проект можно выделить одного человека, который бы в течение 15-20 минут показал бы механизм осуществления наиболее востребованных операций в мобильном приложении.

Ведь управление работает над сокращением филиалов банка и сокращает численность операционных специалистов. Но управление должно понимать, что существуют регионы с особой спецификой.

Относительно ухудшения финансовых результатов Сбербанка можно предложить следующие меры:

- повысить проценты по вкладам для привлечения денежных средств клиентов;
- продолжить активную рекламу инвестиций для большего привлечения частных инвесторов;
- увеличить продажи страховых продуктов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, во время прохождения практики передо мной ставились основные задачи:

- консультировать клиентов по продуктам банка;
- сделать анализ внешней и внутренней среды банка;
- сделать анализ деятельности банка в соответствии с темой выпускной квалификационной работы.

Все задачи были достигнуты: в первой главе работы был осуществлен управленческий анализ банка, который показал, что сильное влияние на банк оказывают внешние политические и экономические факторы. Также, SWOT-анализ показал, что сильных сторон у банка больше, чем слабых.

Вторая глава работы была направлена на анализ финансовых результатов банка и на анализ его кредитного портфеля. Финансовый анализ деятельности ПАО «Сбербанк» показал, что банк начал испытывать небольшое экономическое давление из-за политических событий и это отразилось на прибыли банка. По прогнозам экспертов, вероятность того, что Сбербанк вернется к результатам 2021 года, практически равна нулю. Если политическая ситуация не изменится, или ухудшится, то финансовые результаты банка могут также ухудшаться или улучшаться в незначительной степени по сравнению с 2022 годом.

Следует отметить, что даже пандемические экономические условия не оказали столь негативного влияния на финансовые результаты банка, как геополитические факторы 2022 года.

Сделать выводы о финансовых результатах банка за первые месяцы 2023 года представляется сложным, так как государство разрешило компаниям не раскрывать финансовые результаты за первое полугодие.

Для улучшения финансовых результатов я предложила следующие меры:

- повысить проценты по вкладам для привлечения денежных средств клиентов;

- продолжить активную рекламу инвестиций для большего привлечения частных инвесторов;

- увеличить продажи страховых продуктов.

Безусловно, что банк имеет высококвалифицированный управленческий состав, способный решить возникшие проблемы.

Во время прохождения практики я отметила следующие проблемы в филиале:

- большие очереди к банкоматам;

- ожидание талонной очереди больше 10 минут;

- неухоженный экстерьер в центральном отделении;

- низкий уровень цифровой грамотности населения.

В третьей главе работы я предложила возможный вариант решения этих проблем. Это локальные проблемы, которые объясняются специфическими условиями региона.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- Деге, С. В. Анализ состояния субъектов малого и среднего предпринимательства в Республике Тыва : научная статья / С. В. Деге // Научные достижения и открытия 2020. – 2020. – С. 48-51.
- Демченко С.К., Мельникова Т.А. Структурные изменения в экономике и их влияние на социально-экономическую эффективность региона // Вестник Сибирского государственного аэрокосмического университета имени академика М. Ф. Решетнева. – 2010 – №32. – С.23-25.
- Дроздова В.А. Государственная поддержка малого бизнеса // Политика, государство и право. 2014. № 11 [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://politika.snauka.ru/2014/11/1974>.
- Крылова, М.В. Малое и среднее предпринимательство в России и проблемы его развития / проблемы теории и практики предпринимательства: сб. статей. – Санкт-Петербург, 2017. - С. 215
- Министерство экономики Республики Тыва «Предпринимательство» Режим доступа: <http://www.mert.tuva.ru/directions/entrepreneurship/>
- О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации: фед. закон от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ.
- Отчет о финансовых результатах (публикуемая форма) за 9 месяцев 2021 года // Банк России. [Электронный ресурс]: Режим доступа: https://cbr.ru/banking_sector/credit/coinfo/f807/1904/?regnum=1481&dt=202110
- Программа господдержки для бизнеса [Электронный ресурс]: Сбербанк // Официальный сайт «sberbank.com». – Режим доступа: https://www.sberbank.com/ru/s_m_business/credits/gos_program
- Результаты группы Сбер [Электронный ресурс]: Сбербанк // Официальный сайт «sberbank.com». – Режим доступа:

ГЕНЕРАЛЬНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ

на осуществление банковских операций

№ 1481

В соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятельности» Генеральная лицензия выдана

Публичному акционерному обществу
«Сбербанк России»

ПАО Сбербанк, г. Москва,



именуемому в дальнейшем Банк, на осуществление банковских операций.

Банку предоставляется право на осуществление следующих банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте:

1. Привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок).
2. Размещение привлеченных во вклады (до востребования и на определенный срок) денежных средств физических и юридических лиц от своего имени и за свой счет.
3. Открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц.
4. Осуществление переводов денежных средств по поручению физических и юридических лиц, в том числе уполномоченных банков-корреспондентов и иностранных банков, по их банковским счетам.
5. Инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц.
6. Купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах.
7. Выдача банковских гарантий.
8. Осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов).

Первый заместитель Председателя
Центрального банка
Российской Федерации



К.В. Юдаева

« 11 » августа 2015 года

Условия банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк

(вступает в силу с 16.05.2023)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Условия банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк (далее - «Условия банковского обслуживания») и Заявление на банковское обслуживание, надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом, в совокупности являются заключенным между Клиентом и ПАО Сбербанк (далее - «Банк») Договором банковского обслуживания (далее - «ДБО»).

1.2. ДБО считается заключенным с момента получения Банком лично от Клиента Заявления на банковское обслуживание на бумажном носителе по форме, установленной Банком, подписанного Клиентом собственноручно, при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность. Экземпляр Заявления на банковское обслуживание с отметкой о принятии его Банком передается Клиенту и является документом, подтверждающим факт заключения ДБО.

В отношении Клиентов, чьи данные совпадают с данными лица, включенного в перечень организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму, в перечень лиц, причастных к распространению оружия массового уничтожения, или данными лица, в отношении которого межведомственным координационным органом, осуществляющим функции по противодействию финансированию терроризма, принято решение о замораживании (блокировании) денежных средств или иного имущества, Банк осуществляет замораживание (блокирование) денежных средств, приостановление операций, а также имеет право отказать в выполнении распоряжения клиента о совершении операций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. ДБО определяет условия и порядок предоставления Клиенту комплексного банковского обслуживания.

1.4. Комплексное банковское обслуживание Клиента осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, банковскими правилами и ДБО.

1.5. В рамках комплексного банковского обслуживания Банк предоставляет Клиенту возможность получать в Подразделениях Банка и/или через Удаленные каналы обслуживания и/или вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места банковские продукты и пользоваться услугами Банка/ третьих лиц, в том числе партнеров Банка и дочерних обществ Банка, при условии прохождения Клиентом успешной Идентификации и Аутентификации (если иное не определено ДБО).

Информация о продуктах и услугах Банка/третьих лиц, в том числе партнеров Банка и дочерних обществ Банка, об операциях, иных действиях, доступных в Удаленных каналах обслуживания, может быть размещена на Официальном сайте Банка и/или в Системе «Сбербанк Онлайн» и/или в Подразделениях Банка.

Банк имеет право в одностороннем порядке изменять перечень продуктов и услуг, доступных Клиенту в Подразделениях Банка/Удаленных каналах обслуживания/вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места.

1.6. Основанием для предоставления Клиенту услуг, предусмотренных Договором, является соответствующее Заявление на предоставление услуги либо иной документ по форме, установленной Банком, надлежащим образом заполненный и подписанный Клиентом, и переданный в Банк с предъявлением Клиентом документа, удостоверяющего личность, если иной порядок предоставления услуги не определен ДБО.

1.7. Предоставление услуг в рамках ДБО осуществляется в соответствии с тарифами на услуги, предоставляемые ПАО Сбербанк физическим лицам, в том числе в соответствии с Тарифными планами согласно Приложению №6 к Условиям обслуживания (далее – «Тарифы»). Тарифы размещаются на Официальном сайте Банка и/или в Подразделениях Банка.

1.8. ДБО действует на территории обслуживания Территориального банка¹, в котором оформлялось Заявление на банковское обслуживание и заключался ДБО, и распространяется на продукты и услуги Банка, предоставляемые данным Территориальным банком.

При наличии технической возможности действие ДБО распространяется на территории обслуживания других Территориальных банков и на продукты и услуги, предоставляемые данными Территориальными банками.

1.9. Действие ДБО распространяется на Счета Карт, открытые как до, так и после заключения ДБО, а также на вклады, Обезличенные металлические счета, номинальные счета для зачисления социальных выплат, услуги предоставления в аренду индивидуального банковского сейфа и иные продукты, предусмотренные ДБО, открываемые/предоставляемые Клиенту в рамках ДБО.

1.10. Действие ДБО в части предоставления услуг и/или проведения операций через Удаленные каналы обслуживания распространяется на Счета, вклады, Обезличенные металлические счета, открытые Клиенту в том числе в рамках отдельных договоров, а также на Бизнес-карты, в случае если Клиент является Держателем Бизнес-карты.

1.11. При предоставлении услуг / проведении операций через Подразделения Банка в рамках ДБО²:

- Идентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании документа, удостоверяющего личность Клиента; и/или
- на основании документа, удостоверяющего личность Клиента и предъявленной Клиентом Карты/NFC-карты; и/или
- на основании предъявленной Клиентом Карты; и/или
- на основании Биометрических персональных данных Клиента; и/или
- на основании номера мобильного телефона, предоставленного Клиентом при обслуживании в Подразделении Банка или в Устройстве самообслуживания Банка³.

Клиент считается идентифицированным в случае соответствия реквизитов документа, удостоверяющего личность Клиента и/или соответствия информации, нанесенной (записанной) на Карту (магнитную полосу Карты, в микропроцессор Карты, лицевую/оборотную сторону Карты), либо данных NFC-карты информации, содержащейся в Базе данных Банка; и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка.

- Аутентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании ввода правильного ПИН; и/или
- в случае предъявления NFC-карты, на основании успешной аутентификации в соответствующем мобильном приложении на Мобильном устройстве (путем подтверждения Биометрическими персональными данными Клиента на Мобильном устройстве или ввода пароля на Мобильном устройстве, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты) и ввода правильного ПИН Карты, к которой выпущена такая NFC-карта; и/или
- на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка; и/или
- на основании документа, удостоверяющего личность Клиента; и/или

- на основании ввода Клиентом на терминале/Мобильном рабочем месте работника Банка кода, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку. В случае, если для Карты/ Платежного счета Клиента не зарегистрирован номер мобильного телефона для доступа к SMS-банку, код направляется на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте; и/или
- путем нажатия Клиентом в Мобильном приложении Банка кнопки «Подтвердить»⁴ под параметрами операции, которые отображаются в Мобильном приложении Банка после нажатия Клиентом ссылки для перехода в Мобильное приложение Банка в целях подтверждения операции. Ссылка направляется Банком при обращении Клиента за предоставлением услуги / проведением операции в Подразделении Банка после сканирования Клиентом QR-кода⁵, отображаемого на экране рабочего места работника Банка, или с помощью Push-уведомления⁶.

1.12. При предоставлении услуг / проведении операций вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места⁷:

- Идентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании документа, удостоверяющего личность Клиента; и/или
- на основании Биометрических персональных данных Клиента;

Клиент считается идентифицированным в случае соответствия реквизитов документа, удостоверяющего личность Клиента, информации, содержащейся в Базе данных Банка; и/или на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка.

- Аутентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании документа, удостоверяющего личность Клиента; и/или
- на основании ввода Клиентом на Мобильном рабочем месте работника Банка кода, полученного в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку; и/или
- путем нажатия Клиентом в Мобильном приложении Банка кнопки «Подтвердить»⁸ под параметрами операции, которые отображаются в Мобильном приложении Банка после нажатия Клиентом ссылки для перехода в Мобильное приложение Банка в целях подтверждения операции. Ссылка направляется Банком при обращении Клиента за предоставлением услуги / проведением операции вне Подразделения Банка после сканирования Клиентом QR-кода⁹, отображаемого на экране Мобильного рабочего места работника Банка, или с помощью Push-уведомления¹⁰; и/или
- на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка о степени схожести Биометрических персональных данных Клиента, полученных при совершении операции, с Биометрическими персональными данными, имеющимися в Базе данных Банка.

1.13. В случае если на момент заключения ДБО между Клиентом и Банком заключены договоры о выпуске и обслуживании дебетовых Карт, то с даты заключения ДБО утрачивает силу соответствующий договор о выпуске и обслуживании дебетовой Карты. Обязательства Сторон, возникшие до прекращения действия указанного договора о выпуске и обслуживании дебетовой Карты, а также условия указанного договора о выпуске и обслуживании дебетовой Карты в части установленного Клиенту Лимита овердрафта

по Счету Карты регулируются в соответствии с ДБО.

1.14. Открытие и обслуживание отдельных видов счетов, не включенных в ДБО, предоставление банковских услуг и продуктов может регулироваться отдельными договорами, соглашениями и правилами (условиями) обслуживания, заключенными/установленными как до, так и после заключения Клиентом и Банком ДБО. В случае противоречий между положениями ДБО и договорами, соглашениями и правилами обслуживания, относящимися к тем или иным Счетам, банковским услугам и продуктам, соответствующие отдельные договоры, соглашения и правила обслуживания имеют преимущественную силу, если иное не определено ДБО.

1.15. Клиент обязуется выполнять условия ДБО.

1.16. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в ДБО с предварительным уведомлением Клиента не менее чем за 15 рабочих дней в отчете по Счету Карты, и/или через информационные стенды Подразделений Банка, и/или Официальный сайт Банка.

1.17. В случае несогласия Клиента с изменением ДБО Клиент имеет право расторгнуть ДБО, письменно уведомив об этом Банк путем подачи заявления о расторжении ДБО по форме, установленной Банком. В случае неполучения Банком до вступления в силу новых условий ДБО письменного уведомления о расторжении ДБО, Банк считает это выражением согласия Клиента с изменениями условий ДБО.

1.18. Банк вправе ограничить предоставление Клиенту услуг в рамках ДБО при наличии у Банка информации о неактуальности/отсутствии данных Клиента¹¹, с предварительным уведомлением Клиента о таком ограничении любым предусмотренным пунктом 8.1. Условий банковского обслуживания способом, а также путем направления SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку, или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание, или в Заявлении об изменении информации о Клиенте / Push-уведомления¹² в Мобильном приложении Банка.

1.19. Денежные средства, размещенные Клиентом на Счетах в Банке, застрахованы в порядке, размерах и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации.

1.20. При проведении Клиентом в рамках ДБО операций вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места и/или в Подразделениях Банка:

- по продуктам и услугам Клиента,
- по продуктам и услугам третьих лиц¹³, когда Клиент является Вносителем/Представителем, с учетом ограничений, предусмотренных продуктом/услугой,
- по продуктам и услугам третьих лиц-партнеров Банка, включая дочерние общества,
- в рамках, реализуемых Банком со страховыми компаниями программ коллективного добровольного страхования (далее – Программа страхования) при оформлении заявлений и документов, указанных в п.3.8.1 Условий банковского обслуживания,

при наличии технической возможности и по желанию Клиента допускается использование электронной подписи в порядке и на условиях, предусмотренных Соглашением об использовании электронной подписи. Правила электронного взаимодействия (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания) и Заявление на банковское обслуживание в совокупности являются заключенным между Клиентом и Банком Соглашением об использовании электронной подписи.

1.21. В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением продуктов и услуг в Подразделениях Банка и/или в УКО и/или вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места, Клиент имеет право оформить соответствующее заявление в Подразделении Банка, через Официальный сайт Банка, Контактный Центр Банка или Систему «Сбербанк Онлайн»¹⁴.

1.22. Банк имеет право отказать в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции при наличии подозрений, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма или финансирования распространения оружия массового уничтожения.

2. ТЕРМИНЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДБО

2.1. **Абонент** – физическое лицо - пользователь услугами связи, с которым оператором сотовой связи заключен договор о получении услуг мобильной (подвижной радиотелефонной) связи.

2.2. **Аналог собственноручной подписи** – код, пароль или иной, указанный в Договоре аналог собственноручной подписи, используемый Клиентом для подтверждения волеизъявления Клиента на совершение операции или удостоверяющий факт составления и/или ознакомления, и/или подписания электронного сообщения, Электронного документа, в том числе договора в электронном виде, заключаемого через Удаленные каналы обслуживания.

2.3. **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента (доверенного лица Клиента) в Банк, в том числе при обращении по телефону, для совершения операций и/или получения информации по Счетам/вкладам и другим продуктам в Банке в порядке, предусмотренном ДБО.

2.4. **База данных Банка** – программно-аппаратный комплекс Банка, обеспечивающий проведение Клиентом операций по Счетам Карт/Счетам/вкладам и другим продуктам и содержащий информацию о Клиенте, достаточную для его Идентификации и Аутентификации в соответствии с ДБО.

2.5. **Банк** – Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк).

2.6. **Банковский счет (Счет)** – счет физического лица в валюте Российской Федерации, долларах США или евро. Счет может использоваться для совершения операций, не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой¹⁵.

2.7. **Безотзывность Перевода денежных средств** – характеристика Перевода денежных средств, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении Перевода денежных средств в определенный момент времени, если иное не обусловлено применяемой формой безналичных расчетов или федеральным законом.

2.8. **Бенефициар** – физическое лицо, которому принадлежат права на денежные средства, находящиеся на «Номинальном счете».

2.9. **Биометрический метод аутентификации** — метод Аутентификации Клиента, выполненный с применением технологии Биометрического распознавания (биометрии) и использованием Биометрических персональных данных.

2.10. **Биометрический метод идентификации** – метод Идентификации Клиента, выполненный с применением технологии Биометрического распознавания (биометрии) и использованием Биометрических персональных данных.

2.11. **Биометрические персональные данные** – сведения, которые характеризуют физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность. Биометрические персональные данные могут использоваться для Идентификации и Аутентификации Клиента при обращении в Банк.

2.12. **Биометрическое распознавание (биометрия)** - автоматическое распознавание Клиентов, основанное на их поведенческих и биологических характеристиках.

2.13. **Брокерские услуги** – услуги, связанные с брокерским обслуживанием по ценным бумагам на

торгах Группы «Московская биржа», ЗАО «Фондовая биржа ММВБ» (ФБ ММВБ) и ОАО «Санкт-Петербургская биржа».

2.14. **Бизнес-карта** - платежная карта, выпускаемая на имя Клиента к банковскому счету юридического лица или индивидуального предпринимателя (корпоративного клиента Банка).

2.15. **Вноситель** – физическое лицо, не являющееся вкладчиком или Представителем, осуществляющее внесение денежных средств во вклад на имя вкладчика.

2.16. **Выписка** - отчет по операциям, проведенным по Счету, за определенный период времени.

2.17. **Геопозиция** - данные о географическом местоположении (географические координаты) Мобильного устройства Клиента (на основе данных сети оператора сотовой связи и сигналов GPS) и месте совершения Клиентом операций.

2.18. **Держатель Карты (Держатель)** – физическое лицо, на имя которого выпущена Карта. Образец подписи Держателя Карты имеется на оборотной стороне Карты (при наличии полосы для подписи). В случае выпуска «именной» Карты, имя и фамилия Держателя Карты указываются на Карте, записываются на магнитной полосе и на микропроцессоре Карты (при наличии).

2.19. **Договор банковского вклада** – «Условия размещения вкладов в ПАО Сбербанк и Договор о вкладе, заключенный по форме, установленной Банком, подписанный Клиентом и Банком.

2.20. **Договор банковского счета «Номинальный счет для зачисления социальных выплат»** – «Условия открытия и совершения операций по номинальному счету для зачисления социальных выплат в ПАО Сбербанк» и договор счета, заключенный по форме, установленной Банком, подписанный Клиентом и Банком без участия Бенефициара.

2.21. **Договор банковского счета «Сберегательный счет»** – Условия открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк, и Договор «Сберегательного счета»/Заявление на открытие счета¹⁶ по форме, установленной Банком, подписанный(-ое) Клиентом и Банком.

2.22. **Договор банковского счета в драгоценных металлах** – «Условия открытия и совершения операций по счету в драгоценных металлах в ПАО Сбербанк» и Договор счета в драгоценных металлах по форме, установленной Банком, подписанный владельцем и Банком.

2.23. **ЕСИА** - Федеральная государственная информационная система "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме¹⁷.

2.24. **Запрос** – SMS-сообщение или USSD-команда, направляемые Клиентом в Банк с номера мобильного телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-банку, для совершения Перевода денежных средств, сделок, передачи юридически значимых сообщений или получения иной информации от Банка.

2.25. **Идентификатор Клиента (ID)** - номер Клиента в Базах данных Банка.

2.26. **Идентификация** – установление личности Клиента (доверенного лица Клиента) при его обращении в Банк для совершения операций или получения информации по Счетам Клиента в порядке, предусмотренном ДБО.

2.27. **Индивидуальный предприниматель** – Клиент, являющийся индивидуальным предпринимателем в соответствии с законодательством РФ.

2.28. **Информационное сообщение** – любое информационное сообщение Банка, отправляемое Клиенту в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку, или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание/Заявлении об изменении информации о Клиенте, или в виде Push-уведомления¹⁸ (в

Мобильном приложении Банка), включая Одноразовые пароли (Одноразовые коды), Сообщения для подтверждения.

2.29. Инфраструктура взаимодействия - информационно-технологическая и коммуникационная инфраструктура, в том числе единый портал государственных и муниципальных услуг и (или) региональные порталы государственных и муниципальных услуг, используемая для подачи в электронном виде запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и приема таких запросов и документов органом (организацией), предоставляющими государственную услугу.

2.30. Карта – банковская карта (дебетовая Карта, кредитная Карта), являющаяся электронным средством платежа и выпускаемая ПАО Сбербанк на имя Держателя. Карта может быть «именной» (с указанием на Карте имени и фамилии Держателя Карты) либо «неименной» с моментальной выдачей (без указания на Карте имени и фамилии Держателя Карты).

2.31. Клиент – физическое лицо, заключившее с Банком ДБО.

2.32. Код безопасности – пароль многократного использования с неограниченным сроком действия, который Клиент самостоятельно однократно получает в Устройствах самообслуживания/ формирует в Мобильном приложении Банка¹⁹. Используется для Аутентификации Клиента в Устройствах самообслуживания, для оплаты при совершении операций и иных сделок с использованием Биометрических персональных данных Клиента; оплаты товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях с использованием Биометрического метода аутентификации в соответствии с «Договором на выпуск и обслуживание дебетовой карты ПАО Сбербанк, на открытие и обслуживание «Платежного счета» ПАО Сбербанк»/ «Договором на выпуск и обслуживание кредитной карты ПАО Сбербанк, открытие счета для учета операций с использованием карты и предоставление возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте».

2.33. Команда подтверждения – текст, который Клиент самостоятельно вводит в Мобильном приложении Банка²⁰, или голосовая команда, которую Клиент самостоятельно озвучивает в Мобильном приложении Банка²¹. Текст команды подтверждения определяется Банком и доводится до сведения клиентов путем размещения информации о содержании команд на Официальном сайте Банка. Банк вправе изменять содержание команд.

2.34. Код подтверждения – используемый в качестве Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи Клиента цифровой код для подтверждения Клиентом вида и параметров услуги/операции, осуществленной Клиентом при его обращении в Контактный Центр Банка либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту. Код подтверждения направляется Банком в SMS-сообщении (с видом и параметрами услуги/операции) на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку.

2.35. Компрометация – факт доступа постороннего лица к защищаемой информации.

2.36. Контактный Центр Банка – круглосуточная служба информационной поддержки, дистанционного обслуживания и реализации продуктов и услуг Банка/партнеров Банка, включая дочерние общества Банка, с которыми Банком заключены договоры. Обслуживание предоставляется по телефонам Контактного Центра Банка, указанным на официальном сайте Банка и на оборотной стороне Карты, либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту.

2.37. Контрольная информация Клиента – буквенная или цифровая информация, указываемая Клиентом в заявлении на предоставление услуги либо в ином документе, регистрируемая в Базе данных Банка, которая может быть использована для Аутентификации Клиента при обращении в Контактный Центр Банка.

2.38. Логин (Идентификатор пользователя) – последовательность символов, используемая для Идентификации Клиента при использовании Сбер ID, при регистрации/входе в «Сбербанк Онлайн».

Устанавливается Банком или определяется Клиентом²².

2.39. **Мобильное приложение Банка** – приложение (программное обеспечение) для Мобильного устройства, принадлежащее Банку или третьим лицам²³, предоставляющее Клиенту возможность доступа к функционалу "Сбербанк Онлайн" в зависимости от технической реализации соответствующего приложения.

2.40. **Мобильное устройство** – электронное устройство (планшет, смартфон, мобильный телефон и т.п.), находящееся в личном пользовании Клиента, имеющее подключение к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет).

2.41. **Мобильное рабочее место работника Банка (Мобильное рабочее место)** – устройство и автоматизированная защищенная система, позволяющие работнику Банка обслужить Клиента, как в Подразделении Банка, так и за его пределами.

2.42. **Обезличенный металлический счет (ОМС)** - банковский счет, открытый Банком владельцу на основании Договора счета в драгоценных металлах для совершения операций, не связанных с осуществлением владельцем предпринимательской деятельности.

2.43. **Одноразовый пароль (Одноразовый код)** – пароль одноразового использования. Используется в целях Аутентификации Клиента при выполнении операций на Официальном сайте Банка²⁴ или для дополнительной Аутентификации Клиента при использовании Сбер ID, при входе в Систему «Сбербанк Онлайн», для подтверждения совершения операций на Официальном сайте Банка/в Системе «Сбербанк Онлайн»²⁵, а также операций в сети Интернет с применением технологий «Visa Secure», «Identity Check» и «MirAssert» в качестве Аналога собственноручной подписи и/или в целях безопасности при совершении наиболее рискованных операций.

2.44. **Официальный сайт Банка** – сайт Банка в сети Интернет www.sberbank.ru.

2.45. **Перевод денежных средств** – действия Банка по Переводу денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов по предоставлению получателю средств денежных средств плательщика.

2.46. **ПИН** – персональный идентификационный номер, индивидуальный код, присваиваемый каждой Карте и используемый Держателем Карты при совершении операций и иных сделок с использованием Карты/NFC-карты в качестве Аналога его собственноручной подписи.

2.47. **Платежный счет** – Счет, открытый на имя Клиента и используемый для учета операций, совершаемых в соответствии с «Договором на выпуск и обслуживание дебетовой карты ПАО Сбербанк, открытие и обслуживание «Платежного счета» ПАО Сбербанк».

2.48. **Подразделения Банка** – подразделения ПАО Сбербанк, осуществляющие обслуживание физических лиц, перечень которых размещен на Официальном сайте Банка.

2.49. **Постоянный пароль** – пароль многократного использования с неограниченным сроком действия. Используется для Аутентификации и Идентификации Клиента при использовании Сбер ID, при входе в Систему «Сбербанк Онлайн».

2.50. **Представитель** – физическое лицо, представляющее интересы другого физического лица в силу полномочий, основанных на доверенности, указаний закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

2.51. **Проект заявки** – данные, направляемые Банком по инициативе Клиента в Инфраструктуру взаимодействия для формирования на Портале государственных услуг запроса на предоставление Государственной услуги.

2.52. **Работник вне Подразделения Банка** – работник Банка, обслуживающий Клиента на основании доверенности вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места.

2.53. **Ресурс Участника среды ОБИ** – сайт в сети Интернет, мобильное приложение, принадлежащее Участнику среды ОБИ и предоставляющее Клиенту возможность доступа к услугам/продуктам Участника среды ОБИ.

2.54. **Сбер ID (Сбербанк ID)** – сервис Банка, с помощью которого Клиент имеет возможность:

- получить доступ к информационным ресурсам Банка и партнеров Банка²⁶;
- через Систему «Сбербанк Онлайн» управлять своими персональными данными (ввод, редактирование, удаление и иные действия), включая предоставление согласий на обработку своих персональных данных Банку и партнерам Банка.

Перечень и порядок совершения Клиентом действий при использовании Сбер ID содержатся в Руководстве по использованию Сбер ID, размещенном на Официальном сайте Банка.

2.55. **Сберегательная книжка** – документ, выдаваемый вкладчику по его желанию, форма и порядок заполнения которого определяются Банком. Операции, проведенные по Счету вклада (в т.ч. проведенные вкладчиком в Удаленных каналах обслуживания), отражаются в Сберегательной книжке в хронологическом порядке при предъявлении ее вкладчиком (представителем) в Банк.

2.56. **Сберегательный счет** – счет физического лица, открытый Банком владельцу на основании Договора банковского счета «Сберегательный счет» для совершения операций, не связанных с осуществлением владельцем предпринимательской деятельности.

2.57. **«Сбербанк Онлайн» (Система «Сбербанк Онлайн»)** – удаленный канал обслуживания Банка, автоматизированная защищенная система дистанционного обслуживания Клиента через Официальный сайт Банка в сети Интернет, а также Мобильное приложение Банка.

2.58. **Сервис Открытый банкинг** – сервис по предоставлению Клиенту в «Сбербанк Онлайн»²⁷ в режиме реального времени информации об услугах/продуктах Клиента, оформленных у Участника среды ОБИ, а также на Ресурсе Участника среды ОБИ информации об услугах/продуктах, оформленных в Банке.

2.59. **Система «Сбербанк Бизнес Онлайн»** – система дистанционного банковского обслуживания, используемая Клиентом в силу осуществления им полномочий единоличного исполнительного органа заемщика - юридического лица, в том числе для подписания Клиентом и направления в Банк договора поручительства Клиента, а также ознакомления с кредитным договором заемщика – юридического лица.

2.60. **Сообщение для подтверждения** – Информационное сообщение, отправляемое Банком Клиенту в виде SMS-сообщения для подтверждения им операций, в том числе для подтверждения операций, совершаемых посредством направления Запроса, или совершения сделок, в том числе содержащее ссылку на условия сделки, подлежащие акценту Клиентом и размещаемые на Официальном сайте Банка или в Системе «Сбербанк Онлайн». Для подтверждения операции/совершения сделки Клиент должен отправить с номера телефона, на который получено Сообщение для подтверждения, в Банк ответное SMS-сообщение, содержащее информацию, установленную Банком в Сообщении для подтверждения.

2.61. **Справка** – документ, выдаваемый Банком, подтверждающий факт/событие по Счетам/операциям Клиента.

2.62. **Средства доступа** – средства²⁸ для Идентификации и Аутентификации Клиента Банком через Удаленные каналы обслуживания и/или при использовании Сбер ID.

2.63. **Счет вклада** – банковский счет физического лица в валюте Российской Федерации или иностранной валюте, открытый Банком вкладчику на основании Договора банковского вклада для учета денежных средств, размещаемых вкладчиком в Банке в целях получения дохода.

2.64. **Счет Карты** – Счет, открытый на имя Клиента, и используемый для учета операций,

совершаемых в соответствии «Договором на выпуск и обслуживание дебетовой карты ПАО Сбербанк, на открытие и обслуживание «Платежного счета» ПАО Сбербанк»/ «Договором на выпуск и обслуживание кредитной карты ПАО Сбербанк, открытие счета для учета операций с использованием карты и предоставление возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте», и проведения расчетов в соответствии с ДБО.

2.65. Тарифный план – стоимость, установленная на набор продуктов/услуг с указанием их перечня и условий предоставления (размера плат и/или иных условий). Плата за Тарифный план включает в себя цену всех продуктов и услуг, входящих в Тарифный план, при этом Клиент не обязан пользоваться всеми включенными продуктами/услугами.

2.66. Удаленные каналы обслуживания (УКО) – каналы/устройства Банка, через которые Клиенту могут предоставляться услуги/сервисы/банковские продукты (далее – услуги): Устройства самообслуживания Банка, Официальный сайт Банка, «Сбербанк Онлайн», SMS-банк, Контактный Центр Банка, Электронные терминалы у партнеров.

2.67. Услуга «Кредитный потенциал» – услуга предоставляется²⁹ в Системе «Сбербанк онлайн» и представляет собой расчет максимально возможного размера ежемесячного платежа Клиента по всем текущим и потенциальным кредитам и/или кредитным картам Клиента на текущий день с учетом текущих обязательств Клиента, его кредитной истории и дохода. Размер Кредитного потенциала устанавливается с учетом действующих ограничений по продуктам Банка.

2.68. Услуга Совместные уведомления – услуга по информированию указанных Клиентом третьих лиц, являющихся клиентами Банка (далее – Получатели Совместных уведомлений), о совершенных Клиентом операциях и авторизациях по Карте(ам)/Платежному(ым) счету(ам) Клиента. Информирование осуществляется Банком посредством SMS-сообщений и/или Push-уведомлений.

Для получения Услуги Совместные уведомления Клиенту и Получателю Совместных уведомлений необходимо наличие подключенного к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или сети Интернет Мобильного устройства, наличие регистрации SMS-банка и/или Мобильного приложения Банка. Условия подключения и предоставления Услуги Совместные уведомления определены в Условиях предоставления услуг через SMS-банк, размещаемых на Официальном сайте Банка.

2.69. Услуга Уведомления об операциях – услуга информирования Клиента об операциях и авторизациях по Картам и/или Платежным счетам и о задолженности и Доступном лимите³⁰ по кредитным картам. Информирование осуществляется Банком посредством SMS-сообщений и/или Push-уведомлений. Для получения Услуги Уведомления об операциях Клиенту необходимо наличие подключенного к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или сети Интернет Мобильного устройства, наличие регистрации SMS-банка и/или Мобильного приложения Банка. Условия подключения и предоставления Услуги Уведомления об операциях определены в Условиях предоставления услуг через SMS-банк, размещаемых на Официальном сайте Банка.

2.70. Услуга «SMS-Информирование по Бизнес-карте» – услуга Банка по информированию Клиента о совершенной с использованием Бизнес-карты, выпущенной на его имя, операции посредством направления SMS-сообщения.

2.71. Устройства самообслуживания Банка (УС) – банкомат, информационно-платежный терминал – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия работника Банка операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в том числе с использованием платежных Карт/NFC-карт³¹, передачи распоряжений Клиента о перечислении денежных средств с Банковского счета Клиента и др.

2.72. Участники среды Открытых банковских интерфейсов (Участники среды ОБИ) – банки, организации, предоставляющие финансовые услуги, и разработчики программного обеспечения, успешно прошедшие проверку Ассоциации развития финансовых технологий (ИНН 9705086966, ОГРН 1177700002150), которые участвуют в создании и развитии среды открытых банковских интерфейсов и

которые приняли на себя соответствующие обязательства по соблюдению стандартов открытых банковских интерфейсов».

2.73. Электронный документ – документ, сформированный в Подразделениях Банка и/или в Удаленных каналах обслуживания с использованием автоматизированных систем Банка и содержащий в электронной форме:

- распоряжение Клиента Банку на совершение операций по Счетам Клиента или иных операций, и/или
- условия заключаемого договора или заявление Клиента на заключение договора, и/или
- условия заранее данного акцепта по Счетам Карт/ Платежным счетам, и/или,
- условия иных совершаемых сделок, в т.ч. доверенности³², и/или
- соглашение/согласие, и/или
- заявление Клиента на получение/изменение услуг Банка или на отказ от них, и/или
- информация об операциях, совершенных Клиентом, и/или
- условия иных документов.

2.74. Электронные терминалы у партнеров - электронные программно-технические устройства или аппаратно-программные комплексы, размещенные у партнеров Банка предназначенные для совершения операций с использованием банковских карт, в том числе для получения услуг в рамках ДБО33 у партнеров Банка, с которыми заключены договоры о сотрудничестве в целях продажи товаров и/или услуг за счет кредитных средств Банка (перечень партнеров размещен на Официальном сайте Банка).

2.75. NFC-карта – электронное средство платежа, выпускаемое самостоятельно Держателем Карты с использованием мобильного приложения, установленного на Мобильном устройстве Клиента, к Карте, которое позволяет Клиенту совершать операции по Счету Карты/ Платежному счету с использованием технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (NFC).

2.76. IVR (Interactive Voice Response) – система самообслуживания (с голосовым меню), доступная Клиенту при звонке в Контактный Центр Банка, позволяющая Клиенту получить информацию и/или совершить операцию в автоматическом режиме (без соединения с оператором), либо соединиться с оператором Контактного Центра Банка по тематике, выбранной Клиентом в голосовом меню системы.

2.77. IMEI (International Mobile Equipment Identity) – международный идентификатор Мобильного устройства.

2.78. Push-уведомление – сообщение, отправляемое Банком с использованием сети Интернет на Мобильное устройство 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.

2.79. SMS-банк (Мобильный банк) – удаленный канал обслуживания Банка, обеспечивающий Клиентам возможность направлять в Банк Запросы и получать от Банка Информационные сообщения³⁴ в виде SMS-сообщений на Мобильном устройстве в любое время с использованием абонентского номера подвижной радиотелефонной связи, предварительно зарегистрированного в Банке для доступа к SMS-банку, и/или получать Push-уведомления в Мобильном приложении Банка.

2.80. SMS - сообщение – текстовое сообщение, направляемое Банком на номер (-а) мобильного телефона (-ов) Клиента.

2.81. USSD-команда – текстовое сообщение в виде короткой команды, направляемое Клиентом в Банк с номера мобильного телефона, зарегистрированного для доступа к SMS-банку. Перечень сотовых операторов, по которым доступен сервис, размещен на Официальном сайте Банка.

2.82. **QR-код** - двумерный штрихкод, позволяющий Клиентам посредством считывания указанной в нем информации в Мобильном приложении Банка с помощью камеры Мобильного устройства получить доступ к услугам³⁵, предоставляемым Банком в рамках ДБО.

2.83. Термины «**электронная подпись**» («ЭП»), «**простая электронная подпись**», «**усиленная неквалифицированная подпись**», «**ключ простой электронной подписи**» применяются в ДБО в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.84. Термины «**Государственная услуга**», «**Портал государственных услуг**» применяются в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.85. Термин «**Регистр физических лиц ЕСИА**» применяется в соответствии с «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», утвержденным приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.04.2012 N 107.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Стороны несут ответственность за надлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями ДБО.

6.2. Банк не несет ответственности за сбои в работе электронной почты, сети Интернет, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и отчетов/ Выписок/Справок. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и Базы данных Банка, технические сбои в платежных системах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, повлекших за собой невыполнение Банком условий ДБО и/или договоров, заключаемых в рамках ДБО. Банк не несет ответственности за искажение отчетов/ Выписок/Справок или несанкционированный доступ к ним третьих лиц при передаче по сети Интернет на адрес электронной почты Клиента, указанный в заявлении установленной Банком формы (Заявление на банковское обслуживание/Заявление об изменении информации о Клиенте, иное заявление, установленной Банком формы, оформленное Клиентом в рамках ДБО).

6.3. Банк не несет ответственности в случае если информация о Счетах Клиента, Карте, Контрольной информации Клиента, Логине (Идентификаторе пользователя), Постоянном пароле, Одноразовом пароле, Коде безопасности или проведенных Клиентом операциях станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования.

6.4. Банк не несет ответственности в случае если информация о Карте, ПИНе, Контрольной информации Клиента, Логине (Идентификаторе пользователя), Постоянном пароле, Одноразовом пароле, Коде безопасности станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом

условий их хранения и использования.

6.5. Банк не несет ответственности за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, и в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и ДБО процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами.

6.6. Банк не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по ДБО в случае, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (далее – обстоятельства непреодолимой силы). К таким обстоятельствам относятся, в частности, пожары, стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, ураган), массовые заболевания (эпидемии), забастовки, военные действия, террористические акты, диверсии, ограничения перевозок, запретительные меры государств, запрет торговых операций, в том числе с отдельными странами, вследствие принятия международных санкций и другие, не зависящие от воли сторон обстоятельства.

6.7. Банк не несет ответственности за действительность условий договоров страхования и правил страхования, разработанных страховыми компаниями, договоров доверительного управления, разработанных профессиональными участниками рынка ценных бумаг - управляющими, и правил доверительного управления, разработанных управляющими компаниями, договоров об обязательном пенсионном страховании и негосударственном пенсионном обеспечении, разработанных АО «НПФ Сбербанка, а также за соответствие их условий требованиям законодательства Российской Федерации. Банк не возмещает убытки по договорам доверительного управления. Банк не отвечает по обязательствам страховой компании по договорам страхования, выплату страхового возмещения при наступлении страхового случая осуществляет страховая компания. Банк не осуществляет выплаты по договорам об обязательном пенсионном страховании и негосударственном пенсионном обеспечении.

6.8. Банк не несет ответственности в случаях невыполнения Клиентом условий ДБО.

6.9. Ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий или бездействия Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности перед Клиентом за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки, или ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

6.10. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места⁷⁶, в Подразделениях Банка, через Устройства самообслуживания, Систему «Сбербанк Онлайн», Официальный сайт Банка, Контактный Центр Банка посредством SMS-банк, Электронные терминалы у партнеров, с использованием предусмотренных Условиями банковского обслуживания средств его Идентификации и Аутентификации.

6.11. Клиент несет ответственность перед Банком за ущерб и расходы, понесенные Банком в результате нарушения Клиентом условий или положений ДБО или законодательных, или нормативных актов.

6.12. При заключении, исполнении, изменении и расторжении ДБО Стороны принимают на себя обязательство не осуществлять действий, квалифицируемых применимым законодательством как «коррупция»⁷⁷, а также иных действий (бездействия), нарушающих требования применимого законодательства, применимых норм международного права в области противодействия коррупции.

7. ИЗМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ, ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ И ЗАПИСЬ

7.1. Клиент обязуется информировать Банк об изменении данных, указанных в Заявлении, в течение семи календарных дней с даты их изменения, а также предоставить в Банк документы, подтверждающие изменение фамилии, имени, отчества и паспортных данных.

7.2. Банк вправе уведомлять Клиентов о необходимости обновления данных, указанных в Заявлении, в сроки, определенные Федеральным законом от 07.08.2001г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации

(отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» любым предусмотренным пунктом 8.1. Условий банковского обслуживания способом и/или путем направления SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку, или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание, или в Заявлении об изменении информации о Клиенте, и/или путем направления Push-уведомления⁷⁸ в Мобильном приложении Банка. Обновление данных осуществляется:

- при личном обращении Клиента в Банк, с предоставлением в Банк документов, подтверждающих соответствующие изменения;
- самостоятельно Клиентом в Мобильном приложении Банка⁷⁹. Клиент может изменить реквизиты⁸⁰ своего паспорта РФ при условии успешной проверки Банком реквизитов паспорта РФ.

7.3. Банк вправе уведомлять Клиентов о необходимости предоставить информацию о налоговом резидентстве согласно требованиям Федерального закона от 27.11.2017 № 340-ФЗ «О внесении изменений в часть первую Налогового кодекса Российской Федерации в связи с реализацией международного автоматического обмена информацией и документацией по международным группам компаний» любым предусмотренным пунктом 8.1. Условий банковского обслуживания способом и/или путем направления SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку, или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание, или в Заявлении об изменении информации о Клиенте, и/или путем направления Push-уведомления⁸¹ в Мобильном приложении Банка, и/или посредством отображения информационного сообщения в Системе «Сбербанк Онлайн»⁸². Предоставить/обновить информацию о налоговом резидентстве Клиент может обратившись в Подразделение Банка или через Удаленные каналы обслуживания⁸³.

7.4. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе осуществлять видеонаблюдение, если иное не предусмотрено правилами предоставления Банком определенных услуг, а также телефонную запись в своих помещениях и на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Клиента без его дополнительного уведомления. Видеозаписи и записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательств в процессуальных действиях.

8. ПРОЧНЕ УСЛОВИЯ

8.1. Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право направлять по адресу регистрации/адресу фактического проживания, рабочему адресу, адресу электронной почты либо по номерам телефонов, в том числе, по номерам телефонов сотовой связи, факсов, указанных Клиентом в Заявлении либо в иных документах, оформляемых в рамках Договора, сообщения информационного характера.

8.2. Если иное не предусмотрено условиями договоров предоставления отдельных финансовых услуг в рамках ДБО, Банк вправе информировать Клиента о наступлении сроков исполнения обязательств Клиента перед Банком по погашению задолженности, а также о возникновении просроченной задолженности по имеющимся перед Банком обязательствам следующими способами взаимодействия: телефонные переговоры, почтовые отправления, телеграфные сообщения, SMS-сообщения, Push-уведомления, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи и/или с использованием сети Интернет.

8.3. Клиент обязуется уплачивать комиссии и иные платы, установленные Банком за банковское обслуживание Клиента в соответствии с Тарифами.

8.4. Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право на обработку любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, в том числе, указанной в Заявлении, и/или в иных документах, предоставленных в рамках оказания банковских услуг, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», которая включает совершение любого действия (операции) или совокупности действий (операций) с использованием средств автоматизации или без

использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также передачу (предоставление, доступ) персональных данных третьим лицам (в том числе, для обработки по поручению Банка), действующим на основании агентских договоров или иных договоров, заключенных ими с Банком⁸⁴.

Обработка персональных данных осуществляется в целях:

- прогнозирования и мониторинга потребностей Клиента в услугах/сервисах/продуктах, предоставляемых в рамках ДБО,
- разработки новых услуг/сервисов/продуктов Банка, а также предварительной оценки возможности предоставления Клиенту новых продуктов,
- информирования Клиента о новых услугах/сервисах/продуктах;
- обеспечения защиты информации при осуществлении переводов денежных средств, а также защиты имущественных интересов Клиента, предупреждения несанкционированного доступа к Счетам и/или вкладам Клиента, контроля за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности и защищенности информационных систем Банка.

Банк имеет право проверить достоверность представленных Клиентом персональных данных, в том числе, с использованием услуг других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров.

Клиент соглашается с тем, что при неисполнении или ненадлежащем исполнении Клиентом обязательств по Договору, Банк вправе передавать персональные данные Клиента, указанные в Заявлении и полученные Банком в ходе исполнения обязательств по Договору, юридическим лицам, действующим на основании агентских или иных договоров, заключенных ими с Банком с целью осуществления этими лицами действий, направленных на взыскание просроченной задолженности Клиента.

Согласие Клиента на обработку персональных данных действует в течение всего срока действия ДБО, а также в течение 5 лет с даты прекращения действия ДБО. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие пять лет при отсутствии сведений о его отзыве. Согласие на обработку персональных данных, согласие на получение от Банка информационных и рекламных сообщений, в т.ч. об услугах «Сетелем Банк» ООО⁸⁵, может быть отозвано Клиентом в любой момент путем передачи Банку подписанного Клиентом письменного заявления, при этом Банк имеет право продолжить обработку персональных данных без согласия Клиента в случаях, установленных федеральным законодательством.

Согласие на получение от Партнеров Банка⁸⁶ информационных и рекламных сообщений может быть отозвано Клиентом в любой момент путем подачи письменного заявления об отзыве в Банк.

Клиент уполномочивает Банк:

8.4.1. использовать персональные данные Клиента в целях направления Клиенту предложений Банка, информационных и рекламных сообщений об услугах Банка, об услугах «Сетелем Банк» ООО и других партнеров⁸⁷, сведений о проводимых операциях по Счетам Клиента путем организации почтовых рассылок, рассылок SMS-сообщений, Push-уведомлений и рассылок по электронной почте и телефонных

звонков в адрес Клиента, а также в целях предоставления Клиенту сведений о проводимых операциях по Счетам; информации, связанной с исполнением ДБО, путем направления SMS-сообщений/Push-уведомлений о совершении операции; Выписок/Справок по Счетам/операциям Клиента;

8.4.2. предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключено соглашение о конфиденциальности, для связи с Клиентом в целях:

8.4.2.1. направления информационных и рекламных сообщений посредством мобильной связи,

8.4.2.2. проведения аналитических, статистических, маркетинговых исследований и опросов, посредством телефонной связи;

8.4.2.3. осуществления информационных и рекламных рассылок по электронной почте в адрес Клиента;

8.4.2.4. осуществления телефонных звонков с целью предложения продуктов и услуг Клиенту

8.4.3. предоставлять Партнеру Банка информацию о Клиенте для осуществления регистрации в программах по выпуску Карт, проводимых Банком и Партнерами Банка по выбранному Клиентом карточному продукту, необходимой для исполнения ДБО;

8.4.4. для целей хранения документов, содержащих персональные данные Клиента, а также для создания и хранения их электронных образов, предоставлять указанные документы специализированной компании, с которой у Банка заключен договор об оказании услуг и соглашение о конфиденциальности;

8.4.5. предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключено соглашение о конфиденциальности, в целях осуществления персонализации Карт, выпускаемых Клиенту Банком;

8.4.6. предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключен агентский договор и соглашение о конфиденциальности, в целях предоставления Клиенту кредитных отчетов с использованием Системы «Сбербанк Онлайн»;

8.4.7. предоставлять информацию о персональных данных Клиента страховым компаниям, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры на выполнение Банком функций страхового агента в целях предоставления Клиенту услуг по заключению договоров страхования; управляющим компаниям (профессиональным участникам рынка ценных бумаг - управляющим), с которыми у Банка заключены соответствующие агентские договоры, в целях оказания услуг по договорам доверительного управления; АО «НПФ Сбербанка», с которым у Банка заключен соответствующий договор, в целях предоставления Клиенту услуг по договорам об обязательном пенсионном страховании и/или негосударственном пенсионном обеспечении, с использованием Удаленных каналов обслуживания;

8.4.8. в целях реализации дополнительных мер по противодействию мошенничеству предоставлять информацию об абонентском номере мобильного телефона Клиента операторам подвижной радиотелефонной связи (далее – операторы связи) и получать от операторов связи в отношении абонентского номера мобильного телефона Клиента информацию о следующих фактах⁸⁸:

- о факте замены SIM-карты на Мобильном устройстве Клиента;
- о факте смены абонентского номера (MSISDN) Клиента;
- о факте прекращения использования абонентского номера (MSISDN) Клиента;
- о факте расторжения с оператором связи договора об оказании Клиенту услуг связи по инициативе Клиента;
- о факте расторжения с оператором связи договора об оказании услуг связи Клиенту по инициативе оператора связи;
- о факте наличия вредоносного программного обеспечения на Мобильном устройстве Клиента;
- о факте смены IMEI Мобильного устройства Клиента;
- о факте подключенной услуги переадресации вызова и сообщений к абонентскому номеру

(MSISDN) Клиента;

- о факте мошеннического звонка на номер телефона Клиента/звонка с номера телефона Клиента на мошеннический номер⁸⁹.

Банк вправе информировать оператора связи о факте оформления Клиентом настоящего согласия в Банке;

8.4.9. обрабатывать информацию об операциях/услугах/продуктах Клиента в рамках настоящего ДБО в целях направления/демонстрации Клиенту индивидуальных предложений/рекомендаций Банка с использованием Системы «Сбербанк Онлайн»;

8.4.10. предоставлять персональные данные Клиента третьей стороне, с которой Банк состоит в договорных отношениях⁹⁰, в целях направления Клиенту SMS-сообщений и push-уведомлений через удаленные каналы SMS-банк и Сбербанк Онлайн

8.4.11. и Партнеров Банка⁹¹ обрабатывать персональные данные, указанные в Заявлении Клиента и/или иных документах, предоставленных Банку в связи с заключением ДБО, включая любые изменения в отношении них, а также сведения об устройстве, cookie-файлы, знания о Клиенте, сформированные на основе финансовых транзакций Клиента и сведений о приобретаемых Клиентом продуктах и услугах, в целях и способами, указанными далее в настоящем подпункте;

Под обработкой (в автоматизированном виде и без использования средств автоматизации) персональных данных понимаются следующие действия, совершаемые с персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение; уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передача (предоставление, доступ, обмен) между Банком и Партнерами Банка.

Цели обработки персональных данных:

- предоставление Клиенту: индивидуальных предложений и рекламных материалов, включая целевые рекламные, информационные и индивидуальные предложения по продуктам и услугам Банка и/или Партнеров Банка, путем направления соответствующей информации через любой канал взаимодействия;
- проведение аналитических, статистических, маркетинговых исследований и опросов, в том числе по контролю качества услуг Банка и разработке новых продуктов Банка, Партнеров Банка.

8.4.12. предоставлять в «Сбербанк Онлайн» персональные данные Клиента и информацию по услугам и операциям Клиента в Банке Представителю Клиента по доверенности, оформленной в «Сбербанк Онлайн», для реализации Представителем полномочий, полученных от Клиента по такой доверенности.

8.5. Стороны обязуются урегулировать споры и претензии, возникающие в связи с исполнением ДБО, путем переговоров.

8.6. В случае обнаружения Клиентом какой-либо спорной ситуации, связанной с его Счетами в Банке, Клиент должен незамедлительно уведомить об этом Банк путем подачи письменного заявления в Подразделение Банка.

8.7. Банк принимает все возможные меры по урегулированию возникшей спорной ситуации и письменно уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его заявления. Для урегулирования возникшей спорной ситуации Банк может пригласить Клиента на личную встречу с уполномоченным сотрудником Банка.

8.8. В случае если какое-либо из положений настоящего ДБО является или становится незаконным, недействительным или не пользующимся судебной защитой, это не затрагивает действительность остальных положений ДБО.

8.9. Банк обязуется представить Клиенту информацию о дате и причинах принятия решения об

отказе в выполнении распоряжения о совершении операции в соответствии с пунктом 1.22 Условий банковского обслуживания, в срок не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, одним из следующих способов взаимодействия по выбору Банка: в Подразделении Банка, SMS-сообщение, Push-уведомление, сообщение, направленное по адресу электронной почты.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДБО, ЗАКРЫТИЕ СЧЕТОВ

9.1 Настоящий ДБО действует без ограничения срока.

9.2 Клиент вправе в любой момент расторгнуть настоящий ДБО, уведомив о данном намерении Банк путем подачи в Банк письменного заявления о расторжении ДБО по форме, установленной Банком.

9.3 Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть ДБО при отсутствии у Клиента Счетов/вкладов/не использовании Клиентом услуг, открытых/предоставляемых в рамках ДБО, письменно уведомив Клиента о своем решении.

9.4 В случае получения Банком письменного Заявления о расторжении ДБО Клиента, Банк имеет право объявить недействительными и блокировать все дебетовые Карты, выпущенные Клиенту (включая дополнительные Карты).

9.5 В случае получения Банком от Клиента заявления о расторжении ДБО Банк имеет право блокировать проведение операций через Систему «Сбербанк Онлайн» и SMS-банк. В случае блокировки SMS-банка комиссии, ранее уплаченные Банку, не возвращаются и не учитываются в счет погашения задолженности перед Банком.

9.6 Расторжение ДБО является основанием для закрытия Счетов дебетовых Карт/ Платежных счетов Клиента, отключения Тарифного плана.

9.7 Банк закрывает Счета/вклады Клиента в установленном порядке в соответствии с ДБО, законодательством Российской Федерации и банковскими правилами.

9.7.1 Закрытие Счетов дебетовых Карт/ Платежных счетов/ Счетов кредитных Карт осуществляется в порядке, установленном «Условиями выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк, открытия и обслуживания «Платежного счета» ПАО Сбербанк»/ «Индивидуальными условиями выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк» и «Общими условиями выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк».

9.7.2 Закрытие вкладов Клиента осуществляется в порядке, установленном «Условиями размещения вкладов в ПАО Сбербанк» и соответствующим договором о вкладе с учетом особенностей, указанных в п. 3.2.3.9 «Условий банковского обслуживания».

9.7.3 Закрытие ОМС осуществляется в порядке, установленном «Условиями открытия и совершения операций по счету в драгоценных металлах в ПАО Сбербанк».

9.7.4 Закрытие «Сберегательного счета» осуществляется в порядке, установленном «Условиями открытия «Сберегательного счета» и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк».

9.7.5 Закрытие номинального счета для зачисления социальных выплат осуществляется в порядке, установленном «Условиями открытия и совершения операций по номинальному счету для зачисления социальных выплат в ПАО Сбербанк».

9.8 При наличии на закрываемом Счете Карты/ Платежном счете денежных средств, заблокированных для исполнения распоряжений по Счету Карты/ Платежному счету, принятых Банком к исполнению до получения заявления на закрытие Счета Карты/ Платежного счета, Счет закрывается при условии их отмены Клиентом, а в случае невозможности отмены таких распоряжений, Счет закрывается после их исполнения Банком.

9.9 В случае получения Банком Заявления о закрытии Счета Карты/ Платежного счета, все Карты (в том числе, дополнительные Карты), выпущенные к закрываемому Счету, блокируются.

9.10 С момента закрытия Банковских счетов/вкладов Клиента отменяются длительные поручения Клиента к соответствующим Счетам/вкладам, Банк прекращает принимать к исполнению платежные

поручения и иные распоряжения Клиента, и прекращает зачислять на Счета/вклады поступающие денежные суммы и возвращает их в адрес отправителя не позднее следующего за днем поступления средств рабочего дня.

9.11 Банк возвращает Клиенту остатки денежных средств на его Счетах/вкладах в Банке наличными денежными средствами либо на основании поручения Клиента средства перечисляются на другой Счет/вклад.

9.12 Расторжение «Договора на выпуск и обслуживание дебетовой карты ПАО Сбербанк, на открытие и обслуживание «Платежного счета» ПАО Сбербанк» и закрытие Счета Карты/ Платежного счета не влечет прекращения обязанности Клиента погасить перед Банком задолженность по Счету Карты/ Платежному счету, включая задолженность по оплате комиссий Банка.

9.13 Стороны признают, что в случае расторжения ДБО, отдельные договоры, соглашения и правила (условия) обслуживания, заключенные между Банком и Клиентом/ установленные Банком, регулирующие открытие и обслуживание отдельных видов Счетов, предоставление банковских услуг и продуктов, продолжают действовать как самостоятельные договоры, соглашения и правила (условия) обслуживания.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ К УСЛОВИЯМ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Следующие Приложения являются неотъемлемой частью Условий банковского обслуживания:

10.1. Приложение 1 «Порядок предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания».

10.2. Приложение 2 «Памятка по безопасности при использовании Удаленных каналов обслуживания Банка».

10.3. Приложение 3 «Правила электронного взаимодействия».

10.4. Приложение 4 «Порядок предоставления ПАО Сбербанк услуг Работником вне Подразделения Банка».

10.5. Приложение 5 «Порядок доступа к информационным ресурсам Банка и партнеров Банка с использованием Сбер ID».

10.6. Приложение 6 «Условия предоставления услуг в соответствии с Тарифными планами»

ПАМЯТКА**по безопасности при использовании Удаленных каналов обслуживания Банка**

Вы присоединились к ДБО, в рамках которого Клиентам Банка предоставляется возможность проводить операции по своим Счетам (Счетам Карт, Платежным счетам, счетам по вкладам, Обезличенным металлическим счетам и другим Счетам) через УКО, к которым относятся:

- устройства самообслуживания (УС) Банка¹⁶²;
- Система «Сбербанк Онлайн»;
- SMS-банк;
- Контактный Центр Банка;
- Электронные терминалы у партнеров;
- Официальный сайт Банка¹⁶³.

Вы имеете возможность установить ограничение доступности (видимости) счетов, которые Вы не хотите использовать в УКО. Ограничение можно установить отдельно для каждого из каналов: для УС Банка, для Системы «Сбербанк Онлайн» (в том числе отдельно для мобильных приложений) и для SMS-банка.

Установить или изменить перечень доступных Счетов Вы можете как через «Сбербанк Онлайн» (по всем Счетам), так и в любом Подразделении Банка на территории обслуживания ДБО (только по Счетам вкладов).

Правила совершения операций по Счетам Карт, Платежным счетам через УКО определены в «Порядке предоставления ПАО Сбербанк услуг по проведению банковских операций через Удаленные каналы обслуживания (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания).

Использование УКО сопряжено с риском получения несанкционированного доступа к защищаемой информации Клиента с целью осуществления Переводов денежных средств с Ваших Счетов неуполномоченными лицами. К защищаемой информации Клиента относятся:

- информация об остатках денежных средств на Ваших Банковских счетах;
- информация о совершенных Переводах денежных средств;
- информация, содержащаяся в оформленных Вами распоряжениях на Перевод денежных средств;
- информация, необходимая для удостоверения Клиентами права распоряжения денежными средствами, в том числе данных Держателей платежных Карт;
- информация ограниченного доступа, в том числе персональные данные и иная информация, подлежащая обязательной защите в соответствии с законодательством Российской Федерации, обрабатываемая при осуществлении Переводов денежных средств.

Ниже приведены рекомендуемые Банком меры по снижению рисков получения несанкционированного доступа к защищаемой информации.

Банковская Карта в рамках ДБО является ключом доступа к Вашим Счетам через УКО.**Меры безопасности при использовании банковской Карты.**

Храните свою Карту в недоступном для окружающих месте. Не передавайте Карту и ее реквизиты другому лицу, за исключением продавца (кассира). Рекомендуется хранить Карту отдельно от наличных денег и документов, удостоверяющих личность, особенно в поездках.

Во избежание мошенничества с использованием Вашей Карты требуйте проведения операций с Картой

только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить Карту из поля Вашего зрения.

Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций. При необходимости обратитесь к сотрудникам в филиале Банка или позвоните по телефонам, указанным на УС или на оборотной стороне Вашей Карты.

Во избежание использования Вашей Карты третьим лицом храните ПИН-код отдельно от Карты, не пишите ПИН-код на Карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам (в том числе родственникам), не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет.

Помните! Передача банковской Карты или ее реквизитов, идентификаторов и паролей, предназначенных для доступа и подтверждения операций в Системе «Сбербанк Онлайн», другому лицу означает, что Вы предоставляете возможность другим лицам проводить операции по Вашим Счетам.

При любых подозрениях на мошенничество, следует незамедлительно обратиться в Контактный Центр Банка по телефонам:

900
(495)-500-5550
8-800-555-5550

При обращении по указанным номерам телефонов происходит соединение с системой автоматизированного обслуживания. Для соединения с линией, предназначенной для передачи сообщения об утрате Карты или о подозрении на мошеннические действия, необходимо в тоновом режиме набрать цифру «1».

Подробная информация о способах мошенничества и мерах защиты размещена на Официальном сайте Сбербанка России (www.sberbank.ru).

Меры безопасности при работе в Системе «Сбербанк Онлайн» и на Официальном сайте Банка.

Для входа в личный кабинет «Сбербанк Онлайн» Вам необходимо ввести идентификатор¹⁶⁴ и Постоянный пароль, дополнительно может вводиться Одноразовый пароль (если данная опция предусмотрена Вами при настройке «личной страницы»). Для входа в Систему «Сбербанк Онлайн» не требуется вводить никакой другой информации.

Внимание! Если для входа в «Сбербанк Онлайн» Вам предлагается ввести любую другую персональную информацию или дополнительные данные (номера банковских Карт, номер мобильного телефона, Контрольную информацию по банковским Картам или другие данные), это указывает на мошенничество! В таких случаях необходимо немедленно прекратить сеанс работы в Системе «Сбербанк Онлайн» и срочно обратиться в Банк.

Банк **никогда не запрашивает пароли для отмены операций** или шаблонов в Системе «Сбербанк Онлайн». Если Вам предлагается ввести пароль для отмены операции, в том числе и той, которую Вы не совершали, Вам необходимо прекратить сеанс работы в Системе «Сбербанк Онлайн» и срочно обратиться в Банк.

При получении от Банка SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента и/или Push-уведомления с Одноразовым паролем внимательно ознакомьтесь с информацией в сообщении/уведомлении: все реквизиты операции в направленном Вам сообщении/уведомлении должны соответствовать той операции, которую Вы собираетесь совершить. Только после того как Вы убедились, что информация в этом SMS-сообщении/Push-уведомлении корректна, можно вводить пароль.

Используйте только надежные и проверенные точки Wi-Fi. Не рекомендуется подключаться к популярным и/или бесплатным точкам доступа Wi-Fi, если Вы не уверены в достоверности имени точки доступа. Обращаем Ваше внимание, что точки доступа Wi-Fi, для подключения к которым не требуется ввод пароля, могут представлять повышенную опасность в связи с возможными действиями мошенников, направленными на получение доступа к Вашим персональным данным.

Помните, что, вводя одноразовый SMS-пароль, Вы даёте Банку право и указание провести операцию с указанными в SMS-сообщении/Push-уведомлении реквизитам.

Ни при каких обстоятельствах не сообщайте свои пароли никому, включая сотрудников Банка.

В случае утери или кражи чека Вам следует незамедлительно обратиться в Контактный Центр Банка.

При работе с услугой «Сбербанк Онлайн» всегда проверяйте, что установлено защищенное ssl-соединение с официальными сайтами услуги (<https://esk.sbrf.ru>, <https://online.sberbank.ru>). В окне браузера должно быть изображение, обозначающее наличие защищенного соединения, которое отличается в зависимости от браузера. Например, в браузере Microsoft Internet Explorer версия 8.0 в правой части адресной строки располагается желтый замочек, в более ранней версии – его изображение находится в правом нижнем углу экрана.

Не пользуйтесь услугой «Сбербанк Онлайн» через Интернет-обозреватель Мобильного устройства (телефона, планшета и пр.), на который приходят SMS-сообщения с подтверждающим Одноразовым паролем. Для Мобильных устройств существуют специально разработанные Банком приложения. Получить информацию о таких приложениях и способах их установки Вы можете на Официальном сайте Банка.

Для исключения Компроматации Вашей финансовой информации и хищения средств, настоятельно не рекомендуем Вам подключать к услугам Банка номера телефонов, которые Вам не принадлежат.

Пользуйтесь дополнительными возможностями Системы «Сбербанк Онлайн» по повышению уровня безопасности (SMS-информирование/Push-уведомления¹⁶⁵ о входе в личный кабинет, настройка видимости Карт и Счетов и пр.). Для настройки используйте меню «Настройки», далее пункт «Настройки безопасности».

Не устанавливайте на мобильный телефон или на устройство, на которое Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающими Одноразовыми паролями, приложения по ссылкам, полученным от неизвестных Вам источников.

Помните, что Банк не рассылает своим Клиентам ссылки или указания на установку приложений через SMS/MMS/e-mail – сообщения.

На устройствах, которые Вы используете для доступа к Системе «Сбербанк Онлайн» и для обращения на Официальный сайт Банка:

- используйте современное антивирусное программное обеспечение и следите за его регулярным обновлением;
- регулярно выполняйте антивирусную проверку для своевременного обнаружения вредоносных программ;
- своевременно устанавливайте обновления операционной системы, рекомендуемые компанией-производителем;
- используйте дополнительное лицензионное программное обеспечение, позволяющее повысить уровень защиты вашего устройства – персональные межсетевые экраны, программы поиска шпионских компонент, программы защиты от «СПАМ» - рассылок и пр.;
- не используйте возможность войти в Систему «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка по идентификационному файлу (cookie), если к устройству могут иметь доступ иные лица или удалите идентификационный файл (cookie) с устройства после завершения работы с Системой «Сбербанк Онлайн» одним из следующих способов:
 - выберите опцию «Сменить пользователя»¹⁶⁶ на странице входа в Систему «Сбербанк Онлайн»;
 - в браузере в разделе «Настройки», подразделе «Безопасность» выберите опцию «Очистить журнал обозревателя/журнал браузера/cookie»Ошибка! Закладка не определена.

Завершение работы с системой выполняйте путем выбора соответствующего пункта меню.

Меры безопасности при работе с устройствами самообслуживания.

При проведении операции с вводом ПИН-кода или Кода безопасности ВСЕГДА прикрывайте клавиатуру, например, свободной рукой. Это не позволит мошенникам увидеть Ваш ПИН-код/Код безопасности или записать его на видеокамеру.

Замки доступа по Картам в специальные помещения, где устанавливаются УС, не должны требовать ввода

ПИН-кода. Если для прохода в помещение от Вас требуется ввести ПИН-код, не делая этого, обратитесь в Банк. Если Вы ранее пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать Карту, позвонив по телефонам, указанным на устройстве или на обратной стороне Вашей Карты, независимо от того, получили ли Вы доступ к УС или нет.

До проведения операции в УС осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и **устройство** для приема Карты в УС. В этих местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов или рекламных буклетов. При обнаружении подозрительных устройств, просим незамедлительно сообщить об этом сотрудникам филиала Банка, обслуживающим УС, или по телефонам, указанным на устройстве или на обратной стороне Вашей Карты. Операцию с использованием Карты для получения наличных в УС в данном случае не проводить.

При приеме и возврате Карты банкоматом не пытайтесь ускорить прерывистое движение Карты в картоприемнике. Неравномерное движение Карты является не сбоем, а необходимым средством защиты Вашей Карты от Компрометации.

Меры безопасности при использовании SMS-банка и Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве.

При утрате мобильного телефона или иного мобильного устройства, используемого с абонентским номером подвижной радиотелефонной связи, на который предоставлен доступ к SMS-банку или на которое установлено Мобильное приложение Банка Вам следует срочно обратиться к своему оператору сотовой связи для блокировки SIM-карты и в Контактный Центр Банка для приостановки доступа к SMS-банку и/или «Сбербанк Онлайн».

При смене номера телефона Вам необходимо **незамедлительно** обратиться в Банк и сообщить о смене номера.

При внезапном прекращении работы SIM-карты необходимо срочно обратиться к своему оператору сотовой связи за уточнением причин – в отношении Вас возможно проведение мошеннических действий третьими лицами.

При подключении (регистрации) номера телефона для доступа к SMS-банку, Вам становится доступна возможность перевода в адрес физических и/или юридических лиц денежных средств с Вашего Счета Карты / Платежного счета посредством Запросов¹⁶⁷. Вы можете отключить данную возможность в любое время, отправив команду «НОЛЬ» на номер 900 или обратившись в Контактный Центр Банка.

Будьте внимательны – не оставляйте свой телефон/устройство без присмотра, не передавайте свой телефон/устройство третьим лицам, чтобы исключить несанкционированное использование SMS-банка на Мобильном устройстве и мобильных приложений «Сбербанк Онлайн». Не переходите по ссылкам, полученным от Банка в Push-уведомлении в Мобильном приложении Банка, для подтверждения операции если Вы не совершали данную операцию.

Используйте только Мобильные приложения Банка.

Своевременно устанавливайте доступные обновления операционной системы и приложений на Ваш телефон/устройство. Используйте антивирусное программное обеспечение для мобильного телефона/устройства, своевременно устанавливайте на него обновления антивирусных баз.

Не устанавливайте на свой телефон/устройство нелегальные операционные системы, так как это отключает защитные механизмы, заложенные производителем мобильной платформы. В результате Ваш телефон становится уязвимым к заражению вирусными программами.

Не переходите по ссылкам¹⁶⁸ и не устанавливайте приложения/обновления безопасности, пришедшие в SMS-сообщении, Push-уведомлении или по электронной почте, в том числе от имени Банка.

Установите на телефоне/смартфоне пароль для доступа к устройству, данная возможность доступна для любых современных моделей телефонов/смартфонов.

Не используйте мобильный телефон для доступа к полнофункциональной версии услуги «Сбербанк-Онлайн», для этого существуют специализированные приложения, разработанные Банком.

Завершайте работу с мобильным приложением через завершение сессии (по кнопке «Выход»).

Меры безопасности при работе через Электронный терминал у партнеров.

При получении услуги через Электронный терминал у партнеров никому не сообщайте ПИН.

При получении услуги через Электронный терминал у партнеров **внимательно читайте** и следуйте информации выводимой на экране электронного терминала.

При вводе ПИН **ВСЕГДА** прикрывайте клавиатуру, например, свободной рукой.

Защита от SMS, Push и e-mail мошенничества.

Мошеннические SMS-сообщения/Push-уведомления, как правило, информируют о блокировке банковской Карты, о совершенном переводе средств или содержат другую информацию, побуждающую Клиента перезвонить на указанный в SMS-сообщении/Push-уведомлении номер телефона для уточнения информации. Перезвонившему Держателю Карты мошенники представляются сотрудниками службы безопасности банка, специалистами службы технической поддержки и в убедительной форме предлагают срочно провести действия по разблокировке Карты, по отмене перевода и т.п., в зависимости от содержания SMS-сообщения/Push-уведомления.

В случае получения подобных SMS-сообщений/Push-уведомлений настоятельно рекомендуем Вам:

- не перезванивать на номер мобильного телефона, указанный в SMS-сообщении/Push-уведомлении;
- не предоставлять информацию о реквизитах Карты (номере Карты, сроке ее действия, ПИН, Контрольной информации по Карте), или об Одноразовых паролях, в т.ч. посредством направления ответных SMS-сообщений/Push-уведомлений;
- не проводить через Устройства самообслуживания никакие операции по инструкциям, полученным по Мобильным устройствам.

В ряде случаев Банк рассылает информационные SMS-сообщения/Push-уведомления, при этом:

- в SMS-сообщениях/Push-уведомлениях, направляемых Банком по операциям, проведенным с использованием Вашей Карты, обязательно указываются последние 4 цифры номера Вашей Карты (мошенникам они не известны);
- SMS-сообщения/Push-уведомления Банка всегда отправляются с номера «900¹⁶⁹» в них указываются только официальные телефоны Банка, опубликованные на Официальном сайте Банка или указанные на Вашей банковской Карте;
- SMS-сообщения/Push-уведомления Банка не рассылаются с официальных номеров Контактного Центра Банка - 8-495-500-5550 и 8-800-5555550.

Если полученное SMS-сообщение/Push-уведомление вызывает любые сомнения или опасения, необходимо обратиться в Контактный Центр Банка по официальным телефонам, номера которых размещены на оборотной стороне Карты или на Официальном сайте Банка.

В случае если Вы все же пострадали от SMS/Push-мошенничества, необходимо:

- немедленно обратиться в Контактный Центр Банка по официальному телефону и заблокировать Карту, реквизиты которой были сообщены мошенникам или по которой были совершены мошеннические операции;
- немедленно обратиться по телефону к оператору связи, в адрес которого переведены средства, с заявлением о мошенничестве и возврате средств (как правило, информация о номерах телефонах, на которые были переведены средства, сотовом операторе и телефоны контактного центра сотового оператора указаны на чеке, полученном в банке);
- подать через любое подразделение полиции заявление о совершенном мошенничестве на имя начальника управления «К» ГУВД\УВД.

Мошенничество через e-mail-рассылки.

Массовые мошеннические e-mail-рассылки, маскируясь под бренд Сбербанка, как правило, предназначены для:

- заманивания получателей сообщений на сайты-«ловушки», на которых под различными предложениями мошенники попытаются получить персональные данные (идентификатор и пароль для входа в Систему «Сбербанк Онлайн», кодовые слова банковских Карт, номера банковских Карт, ПИН-коды, CVV и пр. информацию). Часто на таких сайтах размещаются вирусы, заражающие компьютеры при открытии страниц;
- принуждения под различными предложениями получателей писем на открытие файла-вложения, содержащего вирус, или переход по ссылке для загрузки вирусного файла.

Признаки того, что e-mail-сообщение является мошенническим:

- сообщения замаскированы под официальные письма банка и требуют от Вас каких-либо быстрых действий или ответа;
- адрес отправителя и тема сообщения замаскированы под обращения от имени банка.

Например:

Примеры наименования отправителей в мошеннических сообщениях:

- Сбербанк Онлайн (info@cber.ru)
- Сбербанк России (noreply@sber.ru)
- Сбербанк Информ (statistics@sb.ru)
- И пр.

Примеры тем сообщений в мошеннических рассылках:

- «Сообщение об увеличении задолженности»
- «Сообщение об увеличении долга»
- «Сообщение об увеличении задолженности на ДД.ММ.ГГГГ»

- письма содержат ссылки на интернет-ресурсы, похожие на настоящие ресурсы банка;
- URL-адрес ссылки в письме отличается от официального адреса (www.sberbank.ru), возможно также появление всплывающих окон на официальном сайте, в котором запрашивается ввод или подтверждение Ваших персональных данных;
- к сообщению прилагается файл-вложение, который Вам настойчиво рекомендуют открыть;
- в тексте содержатся явные опечатки или орфографические ошибки.

Обращаем Ваше внимание, что Сбербанк никогда:

- не отправляет SMS-сообщения / не осуществляет телефонные звонки на мобильный телефон Клиента с просьбой подтвердить, обновить или предоставить ответным SMS-сообщением / звонившему на мобильный телефон персональные данные: (ФИО, данные документа, удостоверяющего личность, номер мобильного телефона, информацию о номере банковской Карты, сроке действия Карты, ППК2/CVV2/CVC2, ПИН, Контрольную информацию и пр.). **ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ: ФИО ОБНОВЛЯЮТСЯ ТОЛЬКО ПРИ ЛИЧНОМ ПОСЕЩЕНИИ БАНКА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЛИЧНОСТЬ; РЕКВИЗИТЫ ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЛИЧНОСТЬ, ОБНОВЛЯЮТСЯ ПРИ ЛИЧНОМ ПОСЕЩЕНИИ БАНКА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЛИЧНОСТЬ, ИЛИ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ БАНКА¹⁷⁰;**
- не отправляет сообщения с формой для ввода Ваших персональных данных;
- не просит Вас зайти в личный кабинет Системы «Сбербанк Онлайн» по ссылкам в письмах.

ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Правила электронного взаимодействия и Заявление на банковское обслуживание¹⁷¹ в совокупности являются заключенным между Клиентом и Банком Соглашением об использовании электронной подписи, а также распространяются на Индивидуальных предпринимателей в части предоставления отдельных услуг в «Сбербанк Онлайн» в соответствии с «Порядком предоставления ПАО Сбербанк услуг через Удаленные каналы обслуживания» (Приложение 1 к Условиям банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк).

2. Документы формируются и подписываются в электронном виде при проведении Клиентом операций:

- в Подразделении Банка (при наличии технической возможности и по желанию Клиента), в том числе с использованием Мобильного рабочего места¹⁷² по продуктам и услугам Клиента, по продуктам и услугам третьих лиц¹⁷³, когда Клиент является Вносителем/Представителем, с учетом ограничений, предусмотренных продуктом/услугой;

- вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места¹⁷⁴, по продуктам и услугам Клиента;

- в Устройствах самообслуживания Банка, на Официальном сайте Банка, в Системе «Сбербанк Онлайн», в Контактном Центре Банка и в Электронных терминалах у партнеров по продуктам и услугам Клиента;

- вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места¹⁷⁵, в Подразделении Банка, в том числе с использованием Мобильного рабочего места¹⁷⁶, в Устройствах самообслуживания Банка, в Электронных терминалах у партнеров, в Системе «Сбербанк Онлайн» по продуктам и услугам партнеров, включая дочерние общества, с которыми Банком заключены договоры, и при условии согласования Клиентом и соответствующим партнером использования простой электронной подписи, формируемой по правилам, установленным Соглашением об использовании электронной подписи, для подписания документов по продуктам и услугам такого партнера, а также при наличии в договоре между Банком и партнером, включая дочерние общества Банка, такого же условия.

При этом документы в электронном виде подписываются:

- **Клиентом:**

- в Подразделениях Банка, в том числе с использованием Мобильного рабочего места, а также вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места¹⁷⁷, и в Устройствах самообслуживания Банка – простой электронной подписью, формируемой посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить», либо на кнопку «Ввод»¹⁷⁸, и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода им корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 4 настоящих Правил электронного взаимодействия;

- на Официальном сайте Банка¹⁷⁹ – простой электронной подписью, формируемой одним из

следующих способов:

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить»;
- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить» и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода им корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 4 настоящих Правил электронного взаимодействия.

- в Системе «Сбербанк Онлайн» через Официальный сайт Банка¹⁸⁰ – простой электронной подписью, формируемой одним из следующих способов:

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить»;
- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить» и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода им корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 4 настоящих Правил электронного взаимодействия.

- в Мобильном приложении Банка¹⁸¹ – простой электронной подписью, формируемой одним из следующих способов:

- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить» или «Согласиться и подтвердить»¹⁸²;
- посредством ввода Клиентом Команды подтверждения;
- посредством произнесения Клиентом Команды подтверждения;
- посредством нажатия Клиентом на кнопку «Подтвердить» или «Согласиться и подтвердить»¹⁸³ и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода/произнесения¹⁸⁴ Клиентом корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 4 настоящих Правил электронного взаимодействия;
- посредством ввода Клиентом Команды подтверждения и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода/произнесения¹⁸⁵ Клиентом корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 4 настоящих Правил электронного взаимодействия;
- посредством произнесения Клиентом Команды подтверждения и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода/произнесения¹⁸⁶ Клиентом корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 4 настоящих Правил электронного взаимодействия.

- в Электронном терминале у партнеров - простой электронной подписью, формируемой посредством ввода ПИН и проведения успешной Аутентификации Клиента на основании ввода им корректного ключа простой электронной подписи на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 4 настоящих Правил электронного взаимодействия;

- в Контактном Центре Банка (при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту) - простой электронной подписью, формируемой посредством проведения успешной Аутентификации Клиента на этапе подтверждения операции в порядке, определенном в п. 4 настоящих Правил электронного взаимодействия.

Информация о подписании простой электронной подписью Клиента включается в Электронный документ.

- **Банком:**

в Подразделениях Банка, в том числе с использованием Мобильного рабочего места и вне Подразделений Банка с использованием Мобильного рабочего места¹⁸⁷, - усиленной неквалифицированной электронной подписью уполномоченного работника Банка (в случае если Электронным документом предусмотрено его подписание со стороны Банка).

3. После проведения операции в электронном виде, в зависимости от вида продукта или услуги, и при наличии технической возможности Клиент получает:

- экземпляр Электронного документа, отображаемый в Системе «Сбербанк Онлайн»; и/или
- экземпляр Электронного документа на адрес электронной почты; и/или
- копию Электронного документа на бумажном носителе в Подразделении Банка.

4. Стороны признают, что в рамках настоящих Правил электронного взаимодействия:

- Аутентификация Клиента Банком на этапе подтверждения операции осуществляется:

- при проведении операций через Подразделения Банка, в том числе с использованием Мобильного рабочего места – на основании ключа простой электронной подписи, которым является:

- правильный ПИН; и/или
- подтверждение операции Биометрическими персональными данными Клиента на Мобильном устройстве или ввод пароля на Мобильном устройстве, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты и правильный ПИН Карты, к которой выпущена такая NFC-карта; и/или
- Биометрические персональные данные Клиента, полученные при совершении операции, соответствующие Биометрическим персональным данным, имеющимся в Базе данных Банка; и/или
- Одноразовый пароль, полученный в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента или в Push-уведомлении¹⁸⁸ в Мобильном приложении Банка, введенный Клиентом на терминале/ Мобильном рабочем месте работника Банка. Банк направляет с номера 900 Одноразовый пароль в SMS-сообщении, в том числе в случае невозможности направить Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку, или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание, или в Заявлении об изменении информации о Клиенте; и/или
- нажатие Клиентом в Мобильном приложении Банка кнопки «Подтвердить»¹⁸⁹ под параметрами операции, которые отображаются в Мобильном приложении Банка после нажатия Клиентом полученной в Push-уведомлении¹⁹⁰ ссылки. Ссылка для перехода в Мобильное приложение Банка в целях подтверждения операции направляется Банком с помощью Push-уведомления; и/или
- правильный цифровой код¹⁹¹, введенный Клиентом на терминале. Правильным цифровым кодом является цифровой код, который отображается Клиенту на терминале.

- при проведении операций через Систему «Сбербанк Онлайн» - на основании ключа простой электронной подписи, которым является:

- Постоянный пароль и/или Одноразовый пароль; и/или
- Биометрические персональные данные Клиента, полученные при совершении операции, соответствующие Биометрическим персональным данным, имеющимся в Базе данных Банка; и/или
- ответ от автоматизированной системы Банка об успешном доступе к Системе «Сбербанк Онлайн» с использованием Сбер ID.

- при проведении операций на Официальном сайте Банка - на основании ключа простой электронной подписи, которым является Одноразовый пароль, полученный в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку¹⁹².

- при проведении операций через Устройства самообслуживания Банка - на основании ключа простой

электронной подписи, которым является:

- правильный ПИН; и/или
- подтверждение операции Биометрическими персональными данными Клиента на Мобильном устройстве или ввод пароля на Мобильном устройстве, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты и правильный ПИН Карты, к которой выпущена такая NFC-карта; и/или
- Биометрические персональные данные Клиента, полученные при совершении операции, соответствующие Биометрическим персональным данным, имеющимся в Базе данных Банка и ввод правильного Кода безопасности; и/или
- Одноразовый пароль, полученный в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента или в Push-уведомлении¹⁹³ в Мобильном приложении Банка, введенный Клиентом в Устройстве самообслуживания Банка. Банк направляет с номера 900 Одноразовый пароль в SMS-сообщении, в том числе в случае невозможности направить Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам¹⁹⁴, на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку или на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте.

- при получении услуг через Электронные терминалы у партнеров - на основании ключа простой электронной подписи, которым является:

- правильный ПИН; и/или
- подтверждение операции Биометрическими персональными данными Клиента на Мобильном устройстве или ввод пароля на Мобильном устройстве, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты и правильный ПИН Карты, к которой выпущена такая NFC-карта¹⁹⁵.

- при проведении операций вне Подразделения Банка с использованием Мобильного рабочего места работника Банка¹⁹⁶ – на основании ключа простой электронной подписи, которым является:

- Одноразовый пароль, полученный в SMS-сообщении с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента или в Push-уведомлении¹⁹⁷ в Мобильном приложении Банка, введенный Клиентом на Мобильном рабочем месте работника Банка.

Банк направляет с номера 900 Одноразовый пароль в SMS-сообщении, в том числе в случае невозможности направить Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный Клиентом для доступа к SMS-банку; и/или

- нажатие Клиентом в Мобильном приложении Банка кнопки «Подтвердить»¹⁹⁸ под параметрами операции, которые отображаются в Мобильном приложении Банка после нажатия Клиентом полученной в Push-уведомлении¹⁹⁹ ссылки. Ссылка для перехода в Мобильное приложение Банка в целях подтверждения операции направляется Банком с помощью Push-уведомления; и/или
- Биометрические персональные данные Клиента, полученные при совершении операции, соответствующие Биометрическим персональным данным, имеющимся в Базе данных Банка.

- при проведении операций через Контактный Центр Банка (при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту) – на основании ключа простой электронной подписи, которым является Код подтверждения, полученный Клиентом в SMS-сообщении с указанием вида и параметров услуги/операции с номера 900 на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку, и направленный Клиентом в Банк ответным SMS-сообщением.

- информация в электронной форме, подписанная простой электронной подписью со стороны Клиента и/или усиленной неквалифицированной электронной подписью со стороны Банка, признается Электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента и/или работника Банка соответственно, порождает аналогичные документу на бумажном носителе права и обязанности Клиента и Банка или Клиента и/или соответствующего партнера, включая дочерние общества, с которым Клиентом и Банком заключены договоры об использовании электронной подписи, формируемой по правилам, установленным Соглашением об использовании электронной подписи, и может служить доказательством в суде;

- для определения лица, подписывающего Электронный документ простой электронной подписью, в зависимости от способа Аутентификации Клиента в состав информации о подписи включаются²⁰⁰: сведения о фамилии, имени и отчестве (при наличии) Клиента, о номере операции/идентификаторе запроса в автоматизированной системе Банка, дате и времени проведения операции (используется время системных часов аппаратных средств Банка (московское время)), коде авторизации, маскированном номере Карты, использовавшейся при формировании подписи, и обеспечивающей Аутентификацию Клиента, либо маскированном номере мобильного телефона Клиента, зарегистрированного для доступа к SMS-банку или указанного в Заявлении на банковское обслуживание или в Заявлении об изменении информации о Клиенте, на который был направлен Одноразовый пароль/Код подтверждения в SMS-сообщении с номера 900;

- одной электронной подписью могут быть подписаны несколько связанных между собой Электронных документов (пакет Электронных документов). При подписании электронной подписью пакета Электронных документов каждый из Электронных документов, входящих в этот пакет, считается подписанным электронной подписью того вида, которой подписан пакет Электронных документов;

- Клиент и Банк обязаны соблюдать конфиденциальность ключа простой электронной подписи.

5. Клиент и Банк:

- принимают на себя исполнение всех обязательств, вытекающих из Электронных документов, подписанных в соответствии с настоящими Правилами, по продуктам и услугам Банка, предоставляемым Клиенту;

- обязаны соблюдать конфиденциальность информации, необходимой для подписания Электронных документов в соответствии с Правилами электронного взаимодействия.

6. Банк обеспечивает неизменность (целостность) Электронных документов, подписанных простой электронной подписью Клиента.