

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «СБЕРБАНК ОНЛ@ЙН»

(утверждены Постановлением Правления ОАО «Сбербанк России» от 25.12.2009 № 379 § 22а)

1. ТЕРМИНЫ

- 1.1 Система «Сбербанк ОнЛ@йн» – комплекс программно-аппаратных средств Банка, предназначенный для предоставления Клиентам услуг “Сбербанк ОнЛ@йн” через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».
- 1.2 Услуга «Сбербанк ОнЛ@йн» - перечень услуг предоставляемых Клиенту через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», приведенный в Приложении 1 к настоящим Условиям.
- 1.3 Услуга «Мобильный банк» - услуга дистанционного доступа к счетам карт Банка с использованием мобильной связи, предоставляемая Банком.
- 1.4 Идентификатор пользователя – уникальная цифровая последовательность, используемая для идентификации клиента при входе в систему «Сбербанк ОнЛ@йн».
- 1.5 Компрометация – факт доступа постороннего лица к защищаемой информации.
- 1.6 Одноразовый пароль - пароль одноразового использования. Используется для дополнительной аутентификации пользователя при входе в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» или в целях безопасности при совершении наиболее рискованных операций.
Одноразовые пароли могут быть получены Клиентом в устройстве самообслуживания в виде чека со списком из 20 паролей или направлены на номер мобильного телефона, подключенного к услуге «Мобильный банк», в виде СМС-сообщения.
- 1.7 Постоянный пароль – пароль многократного использования со сроком действия, устанавливаемым Банком. Используется для аутентификации клиента при входе в систему «Сбербанк ОнЛ@йн».
- 1.8 ПИН – персональный идентификационный номер, индивидуальный код, присваиваемый каждой банковской карте и используемый держателем карты при совершении операций с использованием карты в качестве аналога его собственноручной подписи.
- 1.9 Электронный документ – документ, сформированный с использованием автоматизированных систем Банка и содержащий в электронной форме распоряжение Клиента Банку на совершение операций по счетам Клиента или иных операций.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1 Настоящие Условия предоставления услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» (далее - Условия), Заявление на подключение к услуге «Сбербанк ОнЛ@йн» (далее - Заявление), надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом, Тарифы ОАО «Сбербанк России» (далее - Тарифы), Руководство клиента по использованию системы «Сбербанк ОнЛ@йн» в совокупности являются договором, заключенным между Клиентом и ОАО «Сбербанк России» (далее – Банк), и устанавливают правила и положения, регулирующие предоставление Банком услуг «Сбербанк ОнЛ@йн».
- 2.2 Банк оказывает Клиенту услуги «Сбербанк ОнЛ@йн», указанные в Приложении № 1 к настоящим Условиям, при наличии на счете Клиента денежных средств, достаточных для совершения операции и взимания Банком платы в соответствии с Тарифами.
- 2.3 Услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» по депозитарному обслуживанию физических лиц предоставляются¹ при условии наличия в анкете депонента положений о взаимодействии Клиента и Депозитария через «Сбербанк ОнЛ@йн» и при условии заключения между Клиентом и Банком дополнительного соглашения к договору о вкладе для списания платы за депозитарное обслуживание.
- 2.4 Подключение Клиента к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется при условии наличия у Клиента основной действующей банковской карты Банка², подключенной к услуге «Мобильный банк».
- 2.5 Доступ Клиента к услугам «Сбербанк ОнЛ@йн» через сеть «Интернет» осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля, которые Клиент может получить одним из следующих способов:
 - с использованием своей основной банковской карты ОАО «Сбербанк России» через устройство самообслуживания ОАО «Сбербанк России»³. Операция получения идентификатора пользователя и постоянного пароля подтверждается ПИН-кодом;
 - постоянный пароль – с использованием номера мобильного телефона, подключенного Клиентом к услуге «Мобильный банк». Идентификатор пользователя - через контактный центр Банка (при условии сообщения Клиентом номера своей банковской карты Банка и корректной контрольной информации по карте).

¹ При наличии технической возможности

² Кроме карт Сберкарт, корпоративных карт, а также электронно-дебетовых карт Поволжского и Северо-Западного банков. Доступ к счетам, открытым в территориальном банке ОАО «Сбербанк России», возможен по карте ОАО «Сбербанк России», выданной в этом территориальном Банке.

³ При наличии на устройстве самообслуживания технической возможности

- 2.6 Операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» Клиент подтверждает постоянным паролем и/или одноразовыми паролями. Одноразовые пароли Клиент может получить:
- через устройство самообслуживания Банка⁴ с использованием своей основной банковской карты Банка. Операция получения одноразовых паролей подтверждается ПИН-кодом;
 - в СМС-сообщении на номер мобильного телефона, подключенного Клиентом к услуге «Мобильный банк» (при выборе данного способа получения одноразового пароля в системе «Сбербанк ОнЛ@йн»).
- Необходимость подтверждения операции одноразовым паролем и тип одноразового пароля для подтверждения операции определяет Банк и доводит данную информацию до Клиента путем ее отображения в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» при совершении операции, а также в Руководстве клиента по использованию системы «Сбербанк ОнЛ@йн».
- 2.7 Клиент соглашается с тем, что постоянный и одноразовый пароли являются аналогом собственноручной подписи. Электронные документы, подтвержденные постоянным и/или одноразовым паролем, признаются Сторонами равнозначными документам на бумажном носителе и могут служить доказательством в суде.
- 2.8 Клиент соглашается с получением услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» через сеть «Интернет», осознавая, что сеть «Интернет» не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при её передаче через сеть «Интернет».
- 2.9 Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети «Интернет», доступ к сети «Интернет», а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.
- 2.10 При проведении операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» используется московское время.
- 2.11 Банк взимает с Клиента платы за совершение операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» в соответствии с Тарифами Банка. списание сумм плат Банком производится в соответствии с заранее данным акцептом/поручением Клиента со счетов/вкладов Клиента, с которых производится списание средств по операциям. списание платы за депозитарное обслуживание производится со счета вклада Клиента, открытого в рублях Российской Федерации и указанного Клиентом в Заявлении.
- 2.12 Конверсия по операциям, принятым через систему «Сбербанк ОнЛ@йн», осуществляется по курсу Банка, установленному на момент обработки принятого электронного документа в банковской системе. Операции в системе Сбербанк ОнЛ@йн в иностранной валюте, а также по счетам, открытым в иностранной валюте, осуществляются с учетом ограничений валютного законодательства Российской Федерации.
- 2.13 Для отправки Клиенту одноразовых паролей и подтверждений об операциях в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» автоматически используется номер мобильного телефона клиента, зарегистрированный в «Мобильном банке». Отправка Банком Клиенту СМС-сообщений, содержащих одноразовые пароли, осуществляется в рамках полного и экономного пакетов услуг «Мобильного банка». Отправка Банком Клиенту СМС-сообщений, содержащих подтверждения об операциях в системе «Сбербанк ОнЛ@йн», осуществляется только в рамках полного пакета услуг «Мобильного банка».
- 2.14 Клиент соглашается с тем, что Банк будет направлять ему информацию об операциях по счетам на адрес электронной почты, указанный Клиентом при формировании соответствующего запроса в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» или определенный Клиентом в заявлении на получение банковской карты.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1 Банк обязуется:

- 3.1.1 Обеспечить регистрацию Клиента в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» и предоставить Клиенту идентификатор пользователя, постоянный пароль и одноразовые пароли для доступа в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» и получения услуг «Сбербанк ОнЛ@йн».
- 3.1.2 Принимать к исполнению поступившие от Клиента электронные документы, оформленные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, требованиями нормативных документов Банка России, настоящих Условий и договоров между Клиентом и Банком, подтвержденные паролями Клиента. Банк исполняет принятые электронные документы не позднее рабочего дня, следующего за днем их получения от Клиента.
- 3.1.3 Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях в системе «Сбербанк ОнЛ@йн», за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями.
- 3.1.4 Обеспечить сохранность информации об операциях Клиента в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» в течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.1.5 В случае невозможности предоставления услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» по техническим или иным причинам разместить на WEB-сайте Банка или в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» соответствующую информацию.

⁴ При наличии на устройстве самообслуживания технической возможности

- 3.1.6 Информировать Клиента о мерах информационной безопасности при использовании системы «Сбербанк ОнЛ@йн», рисках клиента и возможных последствиях для клиента в случае не соблюдения им мер информационной безопасности, рекомендованных Банком. Информирование осуществляется на WEB-сайте Банка, в системе «Сбербанк ОнЛ@йн», в подразделениях Банка, путем отправки СМС-сообщений на номер мобильного телефона, подключенного Клиентом к услуге «Мобильный банк».
- 3.1.7 Обеспечить круглосуточную доступность контактного центра Банка по телефонам 74955005550, 88005555550 для взаимодействия с клиентами по вопросам предоставления услуг «Сбербанк ОнЛ@йн».

3.2 Банк имеет право:

- 3.2.1 В одностороннем порядке прекратить предоставление услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» в случае нарушения Клиентом своих обязательств по настоящим Условиям.
- 3.2.2 Списывать на основании заранее данного акцепта /поручения Клиента со счетов/вкладов Клиента платы за услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» в соответствии с Тарифами Банка.
- 3.2.3 Отказать Клиенту в проведении операции в случае отсутствия на счетах Клиента средств для списания платы за проведение операции, указания неправильных реквизитов получателя платежа/перевода или некорректном заполнении реквизитов.
- 3.2.4 Приостановить на 24 часа предоставление услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» при выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности, а также в случае трехкратного некорректного ввода постоянного пароля.
- 3.2.5 Устанавливать лимиты на совершение операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн», а также реализовывать в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» другие механизмы, снижающие риски Банка и Клиента.
- 3.2.6 В одностороннем порядке вносить изменения в настоящий договор с предварительным уведомлением Клиента не менее чем за 10 календарных дней через WEB-сайт Банка. Вносить изменения в Руководство клиента по использованию системы «Сбербанк ОнЛ@йн» и состав услуг (Приложение 1) с опубликованием информации на WEB-сайте Банка.

3.3 Банк не несет ответственность:

- 3.3.1 В случае невозможности предоставления услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине не предоставления Банку сторонними организациями, сервисов необходимых для услуги «Сбербанк ОнЛ@йн».
- 3.3.2 За последствия компрометации идентификатора пользователя, постоянного и/или одноразовых паролей Клиента, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.
- 3.3.3 В случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом средств получателям через систему «Сбербанк ОнЛ@йн». Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

3.4 Клиент обязуется:

- 3.4.1 Уплачивать Банку плату за услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» в соответствии с Тарифами.
- 3.4.2 Хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои идентификатор пользователя, постоянный пароль и одноразовые пароли.
- 3.4.3 При компрометации или подозрении на компрометацию:
- постоянного пароля - незамедлительно произвести смену постоянного пароля в системе «Сбербанк ОнЛ@йн»;
 - одноразовых паролей, полученных через устройство самообслуживания Банка -незамедлительно получить новый чек с одноразовыми паролями.

При невозможности незамедлительно выполнить указанные выше действия, а также в случае компрометации или подозрении на компрометацию идентификатора пользователя, незамедлительно обратиться в контактный центр Банка или любое подразделение Банка.

- 3.4.4 Перед вводом в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» одноразового пароля, полученного в СМС-сообщении в рамках услуги «Мобильный банк», в обязательном порядке сверить реквизиты совершаемой операции с реквизитами в СМС-сообщении, содержащем одноразовый пароль. Вводить пароль в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» только при условии совпадения реквизитов совершаемой операции с реквизитами в СМС-сообщении, содержащем одноразовый пароль, и согласии с проводимой операцией.
- 3.4.5 В случае изменения именных и паспортных данных сообщить Банку новые сведения (при наличии счета депо обратиться по месту заключения депозитарного договора).
- 3.4.6 Ознакомиться с мерами информационной безопасности, размещенными в Руководстве клиента «Сбербанк ОнЛ@йн» и на WEB-сайте Банка, а также неукоснительно их соблюдать.

3.5 Клиент имеет право:

- 3.5.1 Получать услуги «Сбербанк ОнЛ@йн», указанные в Приложении 1 к настоящим Условиям, в соответствии с Руководством клиента по использованию системы «Сбербанк ОнЛ@йн».
- 3.5.2 В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением услуг «Сбербанк ОнЛ@йн», оформить соответствующее заявление в подразделении Банка, через WEB-сайт Банка или систему «Сбербанк ОнЛ@йн»⁵.
- 3.5.3 В случае необходимости обратиться в подразделение Банка для получения письменного подтверждения об операции, произведенной в системе «Сбербанк ОнЛ@йн».

⁵ При наличии технической возможности

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 4.1 За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящим Условиям Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.2 В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих или препятствующих осуществлению Банком своих функций по настоящим Условиям, и иных обстоятельств, не зависящих от Банка, Банк освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств.
- 4.3 Обязательства Банка по настоящим Условиям считаются прекращенными с даты прекращения обязательств Банка по договорам и дополнительным соглашениям к ним по счетам Клиента, указанным в Заявлении.
- 4.4 Приложения к настоящим Условиям являются их неотъемлемой частью.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ «СБЕРБАНК ОНЛ@ЙН»⁶

1.1 Операции по счетам вкладов⁷.

Перевод денежных средств со счета вклада клиента на другой счет вклада/счет карты данного клиента ⁸
Перевод денежных средств со счета вклада клиента на счет вклада/счет карты другого клиента ⁹
Перевод денежных средств со счета вклада клиента на свой счет или счет другого клиента, открытый в другом филиале Банка или в другой кредитной организации ¹⁰
Платеж (в рублях) со счета вклада Клиента, открытого в рублях, в бюджет и государственные внебюджетные фонды, в пользу юридических лиц (индивидуальных предпринимателей)
Погашение кредита со счета вклада ¹¹
Оформление и отмена автоплатежей по счету вклада Клиента ¹² : - на перевод средств на счета физических лиц ¹³ ; - на перевод средств в счет погашения ссудной задолженности по кредитному договору ¹⁴
Приостановление операций по счету вклада Клиента
Открытие/закрытие вклада/счета

1.2 Операции по счетам банковских карт¹⁵.

Перевод денежных средств со счета карты Клиента на счет карты ОАО «Сбербанк России» (в том числе по номеру телефона получателя)
Перевод денежных средств со счета карты Клиента на счет вклада Клиента ¹⁶
Перевод денежных средств со счета карты клиента на свой счет или счет другого клиента, открытый в другом филиале Банка или в другой кредитной организации ¹⁷
Платежи в рублях со счета карты Клиента биллинговым получателям ¹⁸
Платежи в рублях со счета карты Клиента получателям, с которыми у Банка имеются договорные отношения, а также с которыми у Банка нет договорных отношений
Погашение кредита со счета карты ¹⁹
Оформление и отмена автоплатежей по счету карты Клиента: - на перевод средств на счета физических лиц ²⁰

⁶ Некоторые операции совершаются при наличии технической возможности в регионе.

⁷ Для клиентов, заключивших с Банком договор банковского обслуживания, для проведения операций доступны все его счета вкладов, открытые в территориальном банке (при наличии технической возможности). При отсутствии технической возможности, а также для клиентов, подключившихся к услуге на основании Заявления на подключение к услуге «Сбербанк ОнЛ@йн», доступны счета вкладов, указанные в этом Заявлении

⁸ Счета должны быть открыты в одном территориальном банке и принадлежать одному клиенту. Перевод не возможен на счет кредитной и дополнительных карт.

⁹ Счета должны быть открыты в одном территориальном банке. Перевод в иностранной валюте другим клиентам не производится. При переводе на карту другого клиента, счет списания и счет карты должны быть открыты в одном отделении ОАО «Сбербанк России».

¹⁰ Операция возможна только в рублях.

¹¹ Ссудный счет и счет вклада должны быть открыты в одном отделении территориального банка. Только для дифференцированных платежей. Валюта счета вклада и валюта кредита должны совпадать. Погашение кредитов в иностранной валюте возможно в случае, если Клиент является заемщиком (созаемщиком, поручителем, залогодателем).

¹² Длительное поручение на перевод средств в пользу юридических лиц может быть оформлено только к счету карты Клиента.

¹³ Валюта счета вклада и валюта счета получателя должны совпадать. С учетом ограничений для операций по переводам денежных средств.

¹⁴ Ссудный счет и счет вклада должны быть открыты в одном отделении территориального банка. Только для кредитов с дифференцированными платежами. Валюта счета вклада и валюта кредита должны совпадать. Погашение кредитов в иностранной валюте возможно в случае, если Клиент является заемщиком (созаемщиком, поручителем, залогодателем).

¹⁵ Кроме карт Сберкарт, корпоративных карт и электронно-дебетовых карт Поволжского и Северо-Западного банков, номера которых начинаются с цифр 676280541, 639002541, 676195, 639002551. Для кредитных карт доступны только операции перевода средств на счет кредитной карты и платежи.

¹⁶ Счета должны быть открыты в одном территориальном банке и принадлежать одному клиенту. Операция доступна только для клиентов, заключивших с Банком договор банковского обслуживания.

¹⁷ Операция возможна только в рублях. Операция доступна только для клиентов, заключивших с Банком договор банковского обслуживания.

¹⁸ При наличии между Банком и получателем соответствующих договоров.

¹⁹ Ссудный счет и счет карты должны быть открыты в одном территориальном банке. Только для кредитов с дифференцированными платежами. Погашение кредитов в иностранной валюте возможно в случае, если Клиент является заемщиком (созаемщиком, поручителем, залогодателем).

- на перевод средств в счет погашения ссудной задолженности по кредитному договору ²¹
- на перевод денежных средств в рублях в пользу юридических лиц – получателей платежей, как имеющих, так и не имеющих договорные отношения с Банком.
Блокировка карты/приостановка действия карты
Оформление заявления на перевыпуск карты
Оформление заявления на получение карты

1.3 Операции по обезличенным металлическим счетам.

Покупка металлов в обезличенном виде за счет средств со счета вклада.
Покупка металлов в обезличенном виде за счет средств со счета карты
Продажа металлов в обезличенном виде с перевод средств на счет вклада
Продажа металлов в обезличенном виде с перевод средств на счет карты
Открытие/закрытие обезличенных металлических счетов

1.4 Информационные и вспомогательные операции

Получение информации о текущем размере остатка средств на счете вклада/обезличенном металлическом счете Клиента ²²
Получение выписки по счету вклада/обезличенному металлическому счету/счету карты Клиента
Получение информации о максимальном размере суммы, которую можно снять со счета вклада Клиента без нарушения условий договора
Получение информации о лимите доступных средств по карте
Получение информации о десяти последних операциях по карте
Получение отчета по счету карты на адрес электронной почты (E-mail)
Получение информации о кредите
Получение информации о Мобильном банке
Создание шаблонов платежей и переводов со счетов вкладов и карт
Получение анализа своих финансов
Оформление заявлений на получение продуктов Банка

1.5 Операции по счетам депо.

Подача поручения на перевод ценных бумаг между разделами счета депо (за исключением перевода с раздела 22xxxx для торгов)
Подача поручения на перевод/прием перевода ценных бумаг без изменения прав собственности со счета депо на другой действующий счет депо, открытый в системе депозитариев ОАО «Сбербанк России»
Подача поручения на перевод/прием перевода ценных бумаг с изменением прав собственности в системе депозитариев ОАО «Сбербанк России»
Подача поручения на перевод/прием перевода ценных бумаг на счет/со счета в другой депозитарии или реестре
Подача поручения на проведение инвентарной операции
Подача поручения на погашение векселей ОАО «Сбербанк России», находящихся на депозитарном хранении
Подача поручения на обмен векселей ОАО «Сбербанк России», находящихся на депозитарном хранении
Подача поручения на проведение информационной операции

1.6 Операций с паями ПИФ.

Открытие лицевого счёта владельца в реестре владельцев инвестиционных паев ПИФ
Приобретение инвестиционных паёв ПИФ
Погашение инвестиционных паёв ПИФ
Перевод паёв ПИФ с лицевого счёта одного зарегистрированного лица на лицевой счёт другого зарегистрированного лица в рамках реестра одного и того же ПИФ
Изменение анкетных данных лица, зарегистрированного в реестре владельцев инвестиционных паев ПИФ.
Обмен инвестиционных паёв одного ПИФ на инвестиционные паи другого ПИФ.

²⁰ Операция доступна только для клиентов, заключивших с Банком договор банковского обслуживания. С учетом ограничений на платежи физических лиц.

²¹ Ссудный счет и счет карты должны быть открыты в одном территориальном банке. Только для кредитов с дифференцированными платежами. Погашение кредитов в иностранной валюте возможно в случае, если Клиент является заемщиком (созаемщиком, поручителем, залогодателем). Валюта счета карты и валюта кредита должны совпадать.

²² Здесь и далее любые операции по обезличенным металлическим счетам доступны только для клиентов, заключивших с Банком договор банковского обслуживания.

Заккрытие лицевого счёта владельца в реестре владельцев инвестиционных паев ПИФ
Подача заявления на получение выписки по лицевому счёту зарегистрированного лица.
Подача заявления на получение справки по лицевому счёту зарегистрированного лица.

1.7 Перечень информационных и вспомогательных операций по счетам депо и ПИФ

Получение информации о номере и дате заключенного клиентом депозитарного договора
Автоматическое информирование о задолженности перед Депозитарием ОАО «Сбербанк России»
Подача поручения на открытие/закрытие раздела счёта депо
Просмотр отчета о совершении депозитарной операции / отчета о неисполнении поручения
Предоставление информации об операциях, совершенных в реестре владельцев инвестиционных паев ПИФ, по лицевому счёту через систему «Сбербанк ОнЛ@йн»