



Основан в 1841 году

АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ

СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «СБЕРБАНК ОНЛ@ЙН»

(утверждены Постановлением Правления Сбербанка России ОАО 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 сеть Интернет.
- 1.2 Услуга «Сбербанк ОнЛ@йн» - перечень услуг предоставляемых Клиенту через глобальную 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 Электронный документ/поручение – электронный документ, являющийся основанием для совершения Банком 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 Сбербанка России (далее - Тарифы), Руководство клиента по «Сбербанк ОнЛ@йн» в совокупности являются договором, заключенным между Клиентом и Сбербанком России (далее – Банком), и устанавливают правила и положения, регулирующие предоставление Банком услуг «Сбербанк ОнЛ@йн».
- 2.2 Банк предоставляет Клиенту услуги «Сбербанк ОнЛ@йн», указанные в Приложении 1 к настоящим Условиям, при условии наличия на счете Клиента денежных средств, достаточных для совершения операции и взимания Банком платы в соответствии с Тарифами.
- 2.3 Подключение Клиента к «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется при условии наличия у Клиента основной действующей банковской карты Банка¹, подключенной к услуге «Мобильный банк».
- 2.4 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 Сбербанка России через устройство самообслуживания Сбербанка России². Операция подтверждается ПИН-кодом;
 - постоянный пароль – с использованием номера мобильного телефона, подключенного Клиентом к услуге «Мобильный банк». Идентификатор пользователя - через Службу помощи Банка (при условии сообщения Клиентом номера своей банковской карты Банка и корректной контрольной информации по карте).Для снижения рисков, связанных с работой в сети Интернет, Банк может установить Клиенту признак, обеспечивающий вход Клиента в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» после ввода дополнительного одноразового пароля, направляемого Банком на мобильный телефон, подключенный Клиентом к услуге «Мобильный банк».
- 2.5 Операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» Клиент подтверждает постоянным паролем (вводится при входе в систему «Сбербанк ОнЛ@йн») или одноразовыми паролями (вводятся при совершении каждой операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн»). Одноразовые пароли Клиент может получить:
 - с использованием своей основной банковской карты Банка через устройство самообслуживания Банка³. Операция подтверждается ПИН-кодом;
 - с использованием номера мобильного телефона, подключенного Клиентом к услуге «Мобильный банк» (при проведении операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн»).
- 2.6 Операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» делятся на следующие категории:
 - 1) операции, доступные при вводе постоянного пароля:
 - информационные операции;
 - финансовые операции по ранее определенным шаблонам (идентификаторам);
 - финансовые операции между счетами Клиента.
 - 2) операции, доступные при вводе одноразового пароля, полученного через устройство самообслуживания:
 - финансовые операции со счетов Клиента сторонним получателям без использования шаблонов, ограниченные лимитами;

¹ Кроме карт Сберкарт, корпоративных карт, а также электронно-дебетовых карт Поволжского и Северо-Западного банков. Доступ к счетам, открытым в территориальном банке Сбербанка России, возможен по карте Сбербанка России, выданной в этом территориальном Банке.

² при наличии на устройстве самообслуживания технической возможности

³ при наличии на устройстве самообслуживания технической возможности

- определение шаблонов платежей в адрес организаций, с которыми у Банка заключены договоры;
 - подтверждение входа в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» (при наличии соответствующего признака в профиле Клиента);
- 3) операции, доступные при вводе одноразового пароля, полученного через «Мобильный банк»:
- безлимитные финансовые операции со счетов Клиента сторонним получателям без использования шаблонов;
 - создание шаблонов платежей в адрес получателей, с которыми у Банка есть договоры и с которыми нет договоров;
 - создание длительных поручений;
 - подтверждение входа в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» (при наличии соответствующего признака в профиле Клиента);
 - изменение данных по Клиенту: признака опправки подтверждений по операциям в SMS-сообщении, признака входа в «Сбербанк ОнЛ@йн» по одноразовому паролю.
- 2.7 Электронные документы в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» принимаются и передаются без их последующего представления на бумажном носителе.
- 2.8 Клиент соглашается с тем, что подтверждение им операций (электронных документов/поручений) в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» постоянным и/или одноразовым паролем, является аналогом собственноручной подписи Клиентом бумажных документов/договоров с Банком, и документ в электронной форме может служить доказательством в суде.
- 2.9 Клиент соглашается с получением услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при её передаче через сеть Интернет.
- 2.10 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.
- 2.11 При проведении операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» используется время системных часов аппаратных средств Банка (московское время).
- 2.12 За услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» Банк взимает с Клиента платы в соответствии с Тарифами Банка. Списание плат Банком производится в безакцептном порядке со счетов Клиента, с которых производится списание средств по операциям.
- 2.13 Конверсия по операциям, принятым через Сбербанк ОнЛ@йн, осуществляется по курсу Банка, установленному на момент обработки принятого электронного документа/поручения в банковской системе. Операции в Сбербанк ОнЛ@йн в иностранной валюте, а также по счетам, открытым в иностранной валюте, осуществляются с учетом ограничений валютного законодательства Российской Федерации.
- 2.14 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.
- 2.15 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 корректные электронные документы/поручения, 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/поручения 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.

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 В безакцептном порядке списывать со счетов 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.
- 3.2.4 Приостановить предоставление услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» при выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности, а также в случае неоднократного некорректного ввода постоянного пароля.
- 3.2.5 Устанавливать лимиты на совершение операций в «Сбербанк ОнЛ@йн», а также реализовывать в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» другие механизмы, сокращающие 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.

3.3 Банк не несет ответственность:

- 3.3.1 В случае невозможности предоставления услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» по независящим от Банка обстоятельствам.
- 3.3.2 За последствия компрометации идентификатора пользователя, постоянного и 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 «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 Нести ответственность по операциям, совершенным через систему «Сбербанк ОнЛ@йн».
- 3.4.3 Хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои идентификатор пользователя, постоянный пароль и одноразовые пароли.
- 3.4.4 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 Службу помощи Банка или в любое подразделение Банка.
- 3.4.5 Самостоятельно осуществлять контроль исполнения Банком электронных документов/поручений.
- 3.4.6 В случае изменения именных и паспортных данных сообщить Банку новые сведения.

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 «Сбербанк ОнЛ@йн».
- 3.5.2 В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением услуг «Сбербанк ОнЛ@йн», оформить соответствующее заявление.
- 3.5.3 Изменить в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» признаки опправки подтверждений по операциям в SMS-сообщении и входа в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» по одноразовому паролю.
- 3.5.4 В случае необходимости обратиться в подразделение Банка для получения письменного подтверждения об операции, произведенной в системе «Сбербанк ОнЛ@йн».

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.
- 4.5. Клиент дает свое согласие Банку на обработку, в том числе автоматизированную, своих персональных данных в соответствии с Федеральным Законом « 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных» (под обработкой персональных данных в названном Законе понимаются действия (операции) с персональными данными физических лиц, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение). Указанные Клиентом персональные данные предоставляются в целях предоставления услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» и исполнения договорных обязательств, а также разработки Банком новых продуктов и услуг и информирования Клиента об этих продуктах и услугах. Банк может проверить достоверность предоставленных 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. Согласие предоставляется с момента подписания Заявления и действительно в течение пяти лет после исполнения договорных обязательств. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие пять лет при отсутствии сведений о его отзыве.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ «СБЕРБАНК ОНЛ@ЙН»1.1 Операции по счетам вкладов⁴.

Перевод денежных средств со счета вклада клиента на другой счет вклада/счет карты этого клиента ⁵
Перевод денежных средств со счета вклада клиента на счет вклада/счет карты другого клиента ⁶
Перевод денежных средств со счета вклада клиента на свой счет или счет другого клиента, открытый в другом филиале Банка или в другой кредитной организации ⁷
Платеж (в рублях) со счета вклада Клиента, открытого в рублях, в бюджет и государственные внебюджетные фонды, в пользу юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) ⁸
Погашение кредита со счета вклада ⁹
Оформление и отмена длительных поручений по счету вклада Клиента ¹⁰ : - на перечисление средств на счета физических лиц ¹¹ ; - на перечисление средств в счет погашения ссудной задолженности по кредитному договору ¹²
Приостановление операций по счету вклада Клиента

1.2 Операции по счетам банковских карт¹³.

Перевод денежных средств со счета карты Клиента на счет карты Сбербанка России
Перевод денежных средств со счета карты Клиента на счет вклада Клиента ¹⁴
Перевод денежных средств со счета карты клиента на свой счет или счет другого клиента, открытый в другом филиале Банка или в другой кредитной организации ¹⁵
Платежи в рублях со счета карты Клиента биллинговым получателям ¹⁶
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 ¹⁷
Оформление и отмена длительных поручений по счету карты Клиента: - на перечисление средств на счета физических лиц ¹⁸ - на перечисление средств в счет погашения ссудной задолженности по кредитному договору ¹⁹ - на перечисление денежных средств в рублях в пользу юридических лиц –получателей платежей, как

⁴ Для клиентов, заключивших с Банком универсальный 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.

⁵ Счета должны быть открыты в одном территориальном банке и принадлежать одному клиенту. Перевод не возможен на кредитную и дополнительные карты.

⁶ 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 Сбербанка России..

⁷ Операция возможна только в рублях.

⁸ Независимо от наличия заключенного с ними договора на прием и перечисление платежей.

⁹ 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).

¹⁰ Длительное поручение на перечисление средств в пользу юридических лиц может быть оформлено только к счету карты Клиента.

¹¹ Валюта счета вклада и валюта счета получателя должны совпадать. С учетом ограничений для операций переводов.

¹² 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).

¹³ 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.

¹⁴ Счета должны быть открыты в одном территориальном банке и принадлежать одному клиенту. Операция доступна только для клиентов, заключивших с Банком универсальный договор банковского обслуживания.

¹⁵ Операция возможна только в рублях. Операция доступна только для клиентов, заключивших с Банком универсальный договор банковского обслуживания.

¹⁶ При наличии между Банком и получателем соответствующих договоров.

¹⁷ 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).

¹⁸ Операция доступна только для клиентов, заключивших с Банком универсальный договор банковского обслуживания. С учетом ограничений на платежи физических лиц.

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). Валюта счета карты и валюта кредита должны совпадать.

имеющих, так и не имеющих договорные отношения с Банком.

Блокировка карты/приостановка действия карты

1.3 информационные операции по счетам вкладов, картам и обезличенным металлическим счетам

Получение информации о текущем размере остатка средств на счете вклада/обезличенном металлическом счете Клиента ²⁰
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

В территориальных банках Сбербанка России возможность совершения следующих операций обеспечивается при наличии технической возможности:

- перевод денежных средств со счета карты клиента на счет вклада клиента или счет другого клиента и оплата товаров и услуг со счета карты;
- погашение кредита со счета карты;
- получение информации о металлических счетах;
- оформление длительных поручений.

²⁰ Здесь и далее любые операции по обезличенным металлическим счетам доступны только для клиентов, заключивших с Банком универсальный договор банковского обслуживания.