

САРАТОВСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ № 8622

410012, Саратов, ул. Вавилова, д. 1/7
Телефон: +7 (845) 273-49-00, 8 (800) 555-55-50
Факс: +7 (845) 273-47-01
Info@srbsbrf.ru, www.sberbank.ru

**Начальнику
Управления по взаимодействию с
правоохранительными органами и
противодействию коррупции
Правительства Саратовской области
Овчинникову И.С.**

06.05.2020 № 8622-23-исх/128

на № _____ от _____

Уважаемый Илья Сергеевич!!!

В настоящее время остается острой проблемой, предотвращение (профилактика) и расследование фактов кибермошенничества в сфере высоких технологий. В ходе проведенного тщательного анализа совершенных преступлений в этой сфере можно сделать вывод, что хищение денежных средств у клиентов банка, возможно вследствие разглашения пострадавшими клиентами Банка критичной информации, необходимой для доступа в систему Сбербанк Онлайн, либо совершения операций в сети Интернет, а именно: номеров банковских карт, cvv/cvc-кода, одноразовых смс-паролей, направленных Банком на номер телефона клиента.

В соответствии с «Условиями выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО Сбербанк» (далее – Условия), являющимися частью договора на выпуск и обслуживание дебетовой карты Банка, заключенным между Банком и клиентом (далее – Договор), держатель карты обязуется:

- не сообщать ПИН, контрольную информацию, код клиента, логин (идентификатор пользователя), постоянный/одноразовый пароли, пароль мобильного устройства, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты, не передавать карту (ее реквизиты), мобильное устройство, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты, для совершения операций третьим лицам, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, мобильного устройства, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты; нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИНа, логина (идентификатора пользователя) и постоянного/одноразового паролей, кодов, сформированных на основании биометрических данных держателя карты и/или при введении пароля мобильного устройства, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты;
- в случае, если информация о ПИН и реквизитах карты стала доступной третьим лицам, а также в случае возникновения риска несанкционированного использования карты, реквизитов карты, ПИН – немедленно сообщить об этом в Банк по телефонам, указанным в памятке держателя;
- в случае утраты карты немедленно выполнить одно из действий, необходимых для блокировки карты. Клиент несет ответственность за все операции с Картой (реквизитами Карты), совершенные до момента получения Банком уведомления об утрате Карты.

Таким образом, все вышеуказанные обстоятельства являются безусловным нарушением со стороны клиента Договора, в части соблюдения Условий.

20117

Сбербанк несет обязательства по защите наших клиентов от киберугроз, которые развиваются вместе с новыми технологиями. Банк внимательно изучает эти угрозы и реализует адекватные механизмы защиты денежных средств и информации о наших клиентах. Некоторые из этих механизмов находятся полностью под контролем банка, другие становятся эффективны при условии, что клиент также осведомлен о потенциальной угрозе и принимает меры безопасности со своей стороны.

В свою очередь, Банк предпринимает и совершенствует меры для обеспечения безопасности клиентов: максимально широко информирует клиентов о необходимости соблюдения мер безопасности, осуществляет круглосуточную поддержку клиентов по телефонам горячей линии, размещение в свободном доступе все необходимые инструкции, внедряет современные аналитические инструменты.

Одним из эффективном инструментом, является волонтерское движение в рамках обучения финансовой грамотности населения Саратовской области. На протяжении 2019 года и начала 2020 года сотрудниками УБ Саратовского отделения № 8622 ПАО Сбербанк проводились различные мероприятия (встречи, лекции, совместные с МВД отчеты перед населением и т.д.).

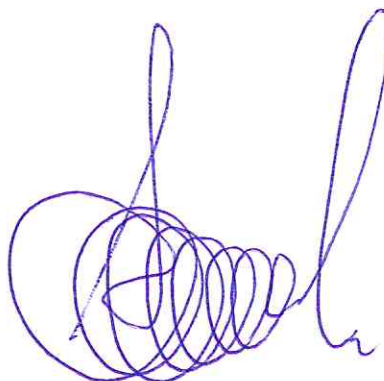
В новых условиях (распространение COVID -19) проведение очных встреч (лекции в учебных заведениях, в организациях, на предприятиях и т.д.), временно запрещено. Однако в ресурсе Банка имеются необходимые материалы для проведения дистанционного обучения наших жителей Саратовской области, в рамках волонтерского движения.

В связи с этим, просим Вас, поддержать данную инициативу и оказать содействие в решении вопроса о размещении видео – лекций и других материалов, по защите наших жителей от киберугроз, **на официальных сайтах учебных заведений Саратовской области** (на первом этапе).

При положительном решении, по вопросам предоставления материалов и видео – лекций, прошу обращаться к Евсееву Николаю Валерьевичу, начальнику отдела экономической безопасности УБ Саратовского ГОСБ № 8622, тел. 89873831765, эл. почта

Спасибо за понимание и сотрудничество.

**Начальник
Отдела экономической безопасности
Управления безопасности
Саратовского отделения №8622
ПАО Сбербанк**



Н.В. Евсеев