



**Сбербанк
Онлайн**

Руководство по использованию

Сбербанк Онлайн

**(мобильное приложение для устройств
с ОС Android)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Введение

Система «Сбербанк Онлайн» – это автоматизированная система обслуживания клиентов ПАО Сбербанк (далее – Сбербанк) через сеть Интернет. Система «Сбербанк Онлайн» позволяет получать подробную информацию о банковских продуктах (вкладах, картах, кредитах), совершать платежи, переводы между счетами по вкладам и счетами банковских карт, переводить денежные средства клиентам Сбербанка и других банков.

Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» - программное обеспечение для мобильного устройства (далее – Устройство), предоставляющее клиенту возможность доступа к Системе «Сбербанк Онлайн» (далее - Приложение).

Данное руководство предназначено для пользователей Приложения, установленного на Устройствах, работающих под управлением мобильной операционной системы Android.

Вы можете ознакомиться с Политикой конфиденциальности мобильного приложения «Сбербанк Онлайн», пройдя по ссылке www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/person/sbol_privacy_policy.pdf.

Для входа в Систему «Сбербанк Онлайн» необходимо пройти процедуру регистрации Приложения на Устройстве.

1.2. СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ РАБОТЫ ПРИЛОЖЕНИЯ

Системные требования для корректной работы Приложения:

OS Android v.4.0 и выше

1.3. ПЕРВЫЙ ЗАПУСК ПРИЛОЖЕНИЯ

Работа в Приложении начинается с процедуры проверки Устройства средствами защиты, встроенными в Приложение. В случае обнаружения проблем, на экран выводится список угроз, найденных Приложением.

При отказе от удаления найденных угроз и нажатии кнопки **«Продолжить»**, Приложение переводит дальнейшую работу в режим ограниченной функциональности. В этом режиме оплачивать товары/услуги и переводить денежные средства физическим лицам/организациям можно только по шаблонам, ранее созданным в Системе «Сбербанк Онлайн».

При нажатии на кнопку **«Удалить»** угроза удаляется с Устройства, и Приложение отображает экран регистрации в режиме полного функционала.

В случае обнаружения вируса в процессе использования Приложения – срабатывает защита на установку вредоносных программ. При нажатии на кнопку **«Игнорировать»** Приложение также переходит в режим ограниченной функциональности.

1.4. РЕГИСТРАЦИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ

1.4.1. Процедура регистрации Приложения

Для регистрации Приложения на Устройстве вам необходимо:

1. нажать на кнопку **«Войти в Сбербанк Онлайн»**
2. В поле **«Логин»** ввести логин/идентификатор. Необходимо ввести идентификатор, состоящий из цифр¹, или логин, который пользователь создает сам.

Самостоятельная регистрация логина и пароля в Системе Сбербанк Онлайн:

С помощью кнопки «Зарегистрируйтесь» на форме регистрации Приложения, вы можете самостоятельно зарегистрировать или изменить логин/идентификатор в Системе «Сбербанк Онлайн».

Для этого вам необходимо:

- a) Ввести вручную или сканировать² (кнопка «Сканировать карту») номер карты, подключенной к услуге «Мобильный банк». Также, если карта оснащена технологией payWave или PayPass, вы можете приложить её к крышке Устройства, после чего номер карты автоматически появится в поле. Данная технология доступна только на некоторых видах Устройств.
- b) Придумать новый логин, соответствующий правилам, указанным на форме.
- c) Придумать постоянный пароль для входа в Систему «Сбербанк Онлайн» соответствующий правилам, указанным на форме.

В дальнейшем эти логин и пароль будут использованы для входа в Систему «Сбербанк Онлайн».

3. На форме «Пароль из SMS» ввести полученный SMS-пароль. Помните, что время действия SMS-пароля ограничено и составляет 600 секунд. Если срок действия SMS-пароля истечет, то отобразится начальная форма регистрации. После трёх попыток неверного ввода SMS-пароля, отобразится информационное сообщение о том, что необходимо создать новую заявку на регистрацию Приложения.
4. После ввода SMS-пароля отобразится форма для ввода 5-значного пароля для входа в Приложение. В дальнейшем этот пароль будет использован для входа в Приложение. Если Устройство поддерживает функционал сканирования отпечатка пальца, то будет предложена возможность входа в Приложение по отпечатку пальца.

1.5. ПРОЦЕДУРА ОТМЕНЫ РЕГИСТРАЦИИ ПРИЛОЖЕНИЯ

Отменить регистрацию Приложения на Устройстве возможно через смену пользователя либо через Систему «Сбербанк Онлайн».

1.5.1. Смена пользователя в Приложении.

Сменить пользователя в Приложении можно:

1. через «профиль клиента» (по факту успешной авторизации в Приложении) по нажатию на кнопку «Сменить пользователя».
2. через форму авторизации. Для этого необходимо запустить Приложение и в меню в правой верхней части экрана нажать кнопку «Сменить пользователя».

1.5.2. Отмена регистрации через основное Приложение

¹ Вы можете получить идентификатор пользователя и постоянный пароль на устройстве самообслуживания Сбербанка. Доступ к вашим счетам, открытым в территориальном банке Сбербанка, возможен по карте Сбербанка, выданной в этом же территориальном банке Сбербанка.

² Сканирование номера карты возможно только по эмбоссированным картам. Номер карты, нанесенный способом индент-печати, не может быть успешно отсканирован.

Для того чтобы отменить регистрацию Приложения через Систему «Сбербанк Онлайн»:

1. необходимо войти в Систему «Сбербанк Онлайн»;
2. в настройках профиля выбрать пункт «Мобильные приложения». Для отмены регистрации необходимо нажать на кнопку **«Отключить устройство»**.

1.6. НАЧАЛО РАБОТЫ

Для начала работы в Приложении в окне авторизации необходимо ввести 5-значный пароль для входа в Приложение.

При неверном вводе пароля на экране появится сообщение об ошибке. Нажмите кнопку **«ОК»** и повторно введите пароль.

Помните, что при неправильном вводе 5-значного пароля для входа в Приложение три раза подряд – вход в Приложение автоматически блокируется на 60 минут.

2. ТРАНЗАКЦИОННЫЙ СЕРВИС В ПРИЛОЖЕНИИ

I. ПЕРЕВОДЫ И ПЛАТЕЖИ

1.1. Перевод между своими счетами и картами

Вы можете перевести денежные средства внутри Сбербанка:

- с одного вашего счета на другой ваш счет/счет по вкладу/счет карты (в том числе с целью конверсионных операций (обмен валюты))³;
- с одной вашей карты на другую вашу карту/счет по вкладу (в том числе с целью конверсионных операций (обмен валюты))⁴;
- для погашения кредита в Сбербанке;
- для покупки / продажи драгоценного металла.

1.2. Перевод клиенту Сбербанка

Вы можете перевести денежные средства со своей карты, выпущенной в Сбербанке, физическому лицу на счет карты, выпущенной в Сбербанке. Перевод возможен:

- по номеру телефона получателя денежных средств (при условии, что к карте получателя, подключена услуга «Мобильный банк»);
- по номеру карты, выпущенной Сбербанком;
- по номеру счета вклада, открытого в Сбербанке.

Вам необходимо проверить правильность заполнения реквизитов:

³ Информация о курсах покупки/продажи иностранной валюты, доступна в разделе «КУРСЫ»

- При переводе по номеру карты получателя проверить: последние четыре цифры номера карты получателя, сумму списания, счет списания денежных средств, имя, отчество и первую букву фамилии получателя;
- При переводе по номеру телефона получателя проверить: номер телефона получателя, последние четыре цифры номера карты получателя, сумму списания, счет списания денежных средств, имя, отчество и первую букву фамилии получателя;
- При переводе по номеру счета получателя проверить: номер счета получателя, ФИО получателя, ИНН и адрес получателя (при наличии), реквизиты банка получателя, сумму и счет списания денежных средств.

Если вы передумали совершать перевод, то нажмите на кнопку **«Отменить»**.



1.3. **Перевод на карту в другом банке**

Вы можете перевести денежные средства физическим лицам по номеру карты, выпущенной другим банком. Перевод денежных средств с банковской карты за пределы РФ не производится. Перевод денежных средств со счета кредитной карты не осуществляется.



1.4. **Перевод на счет в другой банк**

Вы можете перевести денежные средства физическим лицам или организациям на счета, открытые в других банках России, используя полные реквизиты для данного безналичного перевода (БИК и номер корр/счета банка получателя, номер счета получателя, наименование получателя и т.д.).



1.5. **Запросы денег**

Вы можете создать запрос денежных средств у контакта, который является клиентом Сбербанка и зарегистрирован в Приложении, из вашей телефонной книги на Устройстве. Данный функционал также позволяет просмотреть ранее отправленные и полученные запросы денег.



1.6. **Оплата товаров и услуг**

Вы можете совершить оплату из списка категорий услуг (*включая, но не ограничиваясь*):

- «Мобильная связь»;
- «ЖКХ и домашний телефон»;
- «Интернет и ТВ»;
- «Налоги, штрафы, ГИБДД»;
- Остальное.

Вы можете совершить оплату услуг поставщика по штрих-коду/QR-коду.

Обратите внимание, оплата по штрих-коду/QR-коду возможна только в пользу организаций, поддерживающих данную технологию.

Приложение содержит компоненты для сканирования и распознавания штрих-кодов, принадлежащие корпорации Cognex. Данные компоненты могут быть использованы исключительно как часть Приложения или в совокупности с ним.



1.7. **Страхование**

Вы можете приобрести страховой полис ООО СК «Сбербанк Страхование».

1.8. **Витрина игр и программного обеспечения⁴**

Вы можете выбрать и оплатить в Приложении игру или программное обеспечение.

1.9. **Витрина подарочных сертификатов⁴**

Вы можете выбрать и оплатить в Приложении подарочный сертификат.

1.10. **Витрина скидок⁴**

Вы можете выбрать товар / услугу партнера Сбербанка и оплатить его со скидкой.

Любой совершенный платеж или перевод возможно сохранить в личном меню в качестве шаблона.

Лимиты на совершение платежей и переводов размещены по адресу http://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/limity_na_operacii_mob.pdf.

II. **АВТОПЛАТЕЖИ**

2.1. **Подключение автоплатежа**

Автоплатеж – это платеж или перевод, который выполняется автоматически по заданным вами параметрам (получатель платежа, периодичность исполнения и т.д.).

2.2. **Управление автоплатежами**

Вы можете управлять созданными вами автоплатежами:

- приостанавливать;
- возобновлять;
- редактировать;

⁴ Доступно при наличии технической возможности Сбербанка/партнера Сбербанка

- удалять автоплатеж.



III.

КАРТЫ

3.1. О карте

Функционал предназначен для отображения следующих данных о карте:

- статус карты;
- тип карты;
- номер счета карты;
- маскированный номер карты;
- доступная сумма;
- номер подразделения Банка, выдавшего карту;
- реквизиты для безналичного пополнения карты. Реквизиты карты можно сохранить в память вашего Устройства, а также отправить в SMS или через E-mail;
- статус доставки карт с датой и адресом отделения Банка для доставки карты – для карт, находящихся в статусе планового / досрочного перевыпуска, первичного выпуска⁵;
- признак арестованных средств – **при наличии ареста на счете карты**⁶.

3.2. Заблокировать карту

Вы можете через Приложение заблокировать карту.

Для блокировки карты нужно:

- нажать на кнопку **«Заблокировать карту»**;
- выбрать причину блокировки, и нажать кнопку **«Продолжить»**;
- на форме подтверждения проверить введенные данные и нажать кнопку **«Заблокировать»**.

После исполнения данной операции самостоятельно разблокировать карту невозможно.

Необходимо обратиться в подразделение Сбербанка для перевыпуска карты или позвонить в Контактный центр Банка для разблокировки карты (при наличии технической возможности).



3.3. Подключить копилку


Вы можете подключить услугу «Копилка». «Копилка» – это автоматические переводы денежных средств с вашей дебетовой карты на ваш сберегательный счет или пополняемый счет по вкладу по заданным вами параметрам. Вы можете подключить «Копилку» к «цели», и тогда «цель» будет пополняться автоматически. «Копилку» можно:

- Редактировать;
- Приостанавливать;
- Возобновлять;

⁵ Доступно при наличии технической возможности

- Отключать.

3.4. Подключить карту к сервису Samsung Pay или Android Pay

Для подключения карты к сервису Samsung Pay/Android Pay выберите из списка нужную карту со значком .

Сервис Android Pay доступен на Устройствах, с установленной ОС Android 4.4. (и выше), и с встроенным модулем NFC.

Сервис Samsung Pay доступен на следующих Устройствах с встроенным модулем NFC (включая, но не ограничиваясь): Samsung Galaxy S7 (SM-G930F), Samsung Galaxy S7 edge (SM-G935F), Samsung Galaxy S6 (SM-G920F), Samsung Galaxy S6 edge (SM-G925F), Samsung Galaxy S6 edge+ (SM-G928F), Samsung Galaxy Note5 (SM-N920C), Samsung Galaxy A7 2017 (SM-A720F), Samsung Galaxy A5 2017 (SM-A520F), Samsung Galaxy A3 2017 (SM-A320F), Samsung Galaxy A7 2016 (SM-A710F), Samsung Galaxy A5 2016 (SM-A510F). С актуальным перечнем Устройств, на которых доступен сервис Samsung Pay, вы можете ознакомиться, пройдя по ссылке: <http://www.sberbank.ru/samsung-pay>.

К сервису Samsung Pay/Android Pay можно подключить любую карту платежных систем Visa и MasterCard, кроме Maestro, виртуальных и корпоративных карт.

Более подробно ознакомиться с сервисом Samsung Pay можно, пройдя по ссылке <http://www.sberbank.ru/samsung-pay>; с сервисом Android Pay - <http://www.sberbank.ru/ru/android-pay>.

3.5. Выписка

В данной вкладке представлен список 10-ти последних операций, проведенных по выбранной карте. В разделе «Полная банковская выписка» отражаются операции, проведенные по выбранной карте, за выбранный период.



IV. ВКЛАДЫ И СЧЕТА

4.1. Просмотр открытых вкладов

Для каждого вклада или счета отображается общая информация:

- название вклада;
- процентная ставка по вкладу;
- сумма доступных средств;

- признак арестованных средств – при наличии ареста на вкладе⁶.

4.2. Открытие вклада

Открыть вклад возможно находясь в разделе «ГЛАВНАЯ» по нажатию на «+». Подробнее о вкладах ОнЛ@йн http://www.sberbank.ru/ru/person/contributions/contrib_online.

4.3. Пополнить вклад

4.4. Закрывать вклад

4.5. Переименовать вклад

Вы можете переименовать вклад для отображения в Системе «Сбербанк Онлайн», задав ему новое имя.

V. ЦЕЛИ

Раздел «Цели» предназначен для формирования ваших целей. Вы можете создать «цель» (открыть вклад для цели), копить деньги на ее достижение (вносить средства на вклад, открытый для цели), и контролировать ее достижение. Для каждой цели отображается:

- ее название,
- описание,
- срок достижения,
- процент, под который внесены средства на вклад, открытый для цели,
- шкала достижения цели, на которой показана сумма, имеющаяся на вкладе, и сумма, необходимая для достижения цели.

5.1. Новая цель

Открыть цель возможно находясь в разделе «ГЛАВНАЯ» по нажатию на «+»

5.2. Управление целями

Вы можете создавать и управлять вашими «целями»:

- создавать «цели» (заключить договор счета);
- пополнять «цели» (копить деньги на ее достижение, т.е. вносить средства на счет, открытый для «цели», и контролировать ее достижение);
- удалять «цели» (расторгнуть договор счета).



VI.

МЕТАЛЛИЧЕСКИЕ СЧЕТА

6.1. Открыть металлический счет

Открыть ОМС возможно находясь в разделе «ГЛАВНАЯ» по нажатию на «+».

6.2. Курсы покупки, продажи драгоценных металлов

⁶ Доступно при наличии технической возможности

Информация о курсах покупки, продажи драгоценных металлов размещена в разделе «КУРСЫ».

6.3. Купить / продать драгоценный металл

Функционал предназначен для покупки и продажи драгоценного металла, доступен в разделе «КУРСЫ»



VII.

КРЕДИТЫ

7.1. О кредите

Для каждого кредита отображается общая информация:

- тип кредита;
- сумма кредита;
- сумма рекомендуемого платежа (на текущую дату);
- дата, до наступления которой необходимо внести очередной платеж.

В зависимости от кредита детальная информация о кредите может меняться. Вы можете сформировать график платежей по выбранному кредиту⁷.

7.2. Оплатить кредит

Для оплаты кредита необходимо нажать кнопку **«Оплатить кредит»** в окне просмотра кредита. Для перечисления средств выполните следующие действия:

- выберите карту, с которой требуется списать сумму платежа по кредиту;
- введите сумму платежа;
- нажмите кнопку **«Продолжить»**.

В соответствии с условиями кредитного договора Вы можете совершать платежи только по кредитам с дифференцированной схемой погашения.

7.3. Переименовать кредит

Вы можете переименовать кредит по нажатию на кнопку «Переименовать».



VIII.

МОЙ ПОМОЩНИК

8.1. «Бюджет» – функционал позволяет запланировать бюджет на месяц.

⁷ Доступно при наличии технической возможности

- 8.2. «Расходы» – функционал предназначен для просмотра ваших расходов по месяцам.
- 8.3. «Зачисления» – функционал предназначен для просмотра зачислений по месяцам.
- 8.4. «Умные советы» - функционал предназначен для просмотра советов/рекомендаций Сбербанка, позволяющих своевременно и более эффективно распределять свои денежные средства.



IX. **МОИ ФИНАНСЫ (раздел «ГЛАВНАЯ» в Приложении)**

9.1. **Всего средств**

Вы можете просмотреть ваши доступные денежные средства (в т.ч. кредитные) в разрезе услуг Сбербанка (вклады, счета и карты).

9.2. **Бонусы Спасибо**

В данной вкладке отражаются накопленные бонусы по программе Спасибо.

X. **ДИАЛОГИ⁸**

Вы можете осуществлять обмен текстовыми сообщениями, фотографиями, графическими изображениями, иной информацией в режиме реального времени с пользователями Приложения, а также со Сбербанком. Также Вы можете перевести денежные средства пользователям Приложения.

Сбербанк не контролирует информацию, размещаемую, передаваемую, используемую в Диалогах и не инициирует передачу информации, размещенной пользователем Приложения в Диалогах и не несет за нее ответственность.

В случае предъявления Сбербанку претензий о нарушении прав третьих лиц, а также при получении соответствующих запросов от уполномоченных государственных органов о нарушении действующего законодательства в связи с размещением, использованием, передачей информации пользователем Приложения в Диалогах, Сбербанк имеет право удалить информацию из памяти своих серверов.

3. **ИНФОРМАЦИОННЫЙ СЕРВИС В ПРИЛОЖЕНИИ**

3.1. **История операций в Сбербанк Онлайн**

Вы можете просматривать список операций, совершенных вами в Системе «Сбербанк Онлайн», а также статус их исполнения.

⁸ Доступно при технической возможности

3.2. Смена пользователя

Функционал предназначен для смены пользователя Приложения. Операция смены пользователя отменяет регистрацию Приложения (текущего пользователя) на Устройстве.

3.3. Уведомления

Функционал предназначен для просмотра уведомлений от Сбербанка.

3.4. Настройки

Функционал предназначен для:

- установки/изменения приветствия;
- управления видимостью заблокированных карт;
- управления режимом инкогнито;
- изменения/управления настройками интерфейса Приложения;
- управления каналом доставки уведомлений (SMS или Push-уведомления⁹). Для доставки уведомлений посредством Push-уведомлений необходимо в подразделе «Push-уведомления» переключить рычаг в режим «Включено»;
- управление входом в Приложение (возможно настроить вход по Fingerprint);
- обновления контактов (синхронизация с телефонной книгой в Устройстве);
- ознакомления с Политикой конфиденциальности мобильного приложения «Сбербанк Онлайн»;
- управления видимостью персональных предложений Сбербанка.

3.5. Личная информация

Блок личной информации о вас содержит:

- ФИО;
- Изображение (аватар)¹⁰.

⁹ Push-уведомления – это краткие всплывающие уведомления, которые появляются на экране Устройства, и сообщают о важных событиях и обновлениях.

¹⁰ Правилами Сбербанка запрещается размещение в качестве изображения следующего содержания:

- Защищенные авторскими правами изображения, в том числе полученные в сети Интернет.
- Материалы, содержащие телефонные номера, почтовые и электронные адреса, адреса вебсайтов на любых языках и в любых системах исчисления.
- Изображения, содержащие денежные знаки, монеты, марки, купюры, медали, в том числе старинные и вышедшие из употребления. Политические, религиозные, культовые лозунги и символы, флаги, гербы и иные символы власти.
- Фотографии или изображения публичных людей, к примеру: актеров, музыкантов, спортсменов, телеведущих и др., и известных вымышленных персонажей. Символику антикультурной, антирелигиозной или антисоциальной направленности.
- Изображения сексуального характера.
- Кадры из кинофильмов, мультфильмов, иллюстрации к книгам.
- Рекламные материалы, товарные знаки и знаки обслуживания, аббревиатуры, символы и наименования компаний, в том числе нанесенные на продукцию, включая автомобили.
- Изображения людей в форме, экипировке или спецодежде с узнаваемыми или читаемыми брендами, товарными знаками.
- Изображения табачной, алкогольной и спиртосодержащей продукции и ассоциируемых с ней атрибутов, а также изображения, связанные или ассоциируемые с изготовлением и употреблением наркотиков.
- Изображения, связанные или ассоциируемые с азартными играми, в том числе карт, игральные кости, рулетки, игровых автоматов, тотализаторов и т.п.
- Фотографии и изображения оружия и военной техники, пистолетов, автоматов, танков, военных самолетов, кораблей, ракет и т.п.

В случае нарушения вышеизложенных требований Сбербанк может отказать Вам в размещении фотографии/изображения и попросить Вас его заменить.

Загруженное изображение может отображаться другому пользователю Системы «Сбербанк Онлайн» (в разделе «Перевод клиенту Сбербанка») при наличии в адресной книге пользователя вашего номера телефона.

Изображение не будет доступно другому пользователю Системы «Сбербанк Онлайн» если:

- у вас включен режим инкогнито;
- у пользователя Системы «Сбербанк Онлайн» на ваш контакт установлено другое графическое изображение.

3.6. Написать в Банк / Позвонить в Банк

Вы можете задать вопрос в Контактный центр Сбербанка, отправив письмо или позвонив в Сбербанк по телефонам:

- 900 (для абонентов сотовых операторов),
- +7 (495) 500-55-50.

4. Специфика и правила использования Приложения:

Сбербанк использует следующие сторонние открытые лицензии при предоставлении сервисов Приложения:

- MIT,
- Apache License,
- BSD License.