



**Сбербанк
Онлайн**

Руководство по использованию

Сбербанк Онлайн

(мобильное приложение для устройств
iPhone)

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 iPhone и Apple Watch, работающих под управлением мобильной операционной системы iOS.

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

1.2. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ РАБОТЫ С ПРИЛОЖЕНИЕМ

1.2.1. Корректная работа Приложения поддерживается:

- на устройствах iPhone – операционной системой iOS версии 9.0 и выше;
- на устройствах Apple Watch – операционной системой watch os 2.0.

1.2.2. Взаимодействие Приложения с технологией VoiceOver

Технология VoiceOver предназначена для голосового озвучивания интерфейса.

Для активации данной функции необходимо выбрать **«Настройки → Основные → Универсальный доступ → VoiceOver»**.

1.2.3. Взаимодействие Приложения с технологией 3D Touch

Технология 3D Touch позволяет одним нажатием активировать на иконке Приложения следующие действия:

- быстрый переход в раздел **«Платежи»**;
- моментальный переход на форму перевода денежных средств;
- быстрый переход в раздел **«Мои финансы»**;
- позвонить в Сбербанк.

1.2.4. Приложение на Apple Watch

Для отображения Приложения на Apple Watch перейдите в приложение «Watch», на вкладке «Мои часы» выберите из списка «Сбербанк». После выбора Приложения, на следующей форме включите показ приложения на Apple Watch, нажав на одноименную кнопку.

С помощью приложения на Apple Watch Вы можете совершать следующие действия:

- Узнавать баланс карты;
- Посматривать выписку из 10 последних операций по карте.

Для обновления данных приложите сильнее палец к экрану часов, до появления кнопки **«Обновить»**.

1.3. ПРОЦЕДУРА РЕГИСТРАЦИИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Для проведения регистрации необходимо подключить услугу «Мобильный банк». Если услуга не подключена, то отобразится информационное сообщение о необходимости подключения услуги «Мобильный банк».

1. В поле **Логин или идентификатор** необходимо ввести идентификатор, состоящий из цифр¹, или логин, который вы создаете сами.

1.1. Самостоятельная регистрация логина и пароля в Системе Сбербанк Онлайн.

- Нажмите на кнопку **«Нет логина или идентификатора или вы его забыли?»**.
- Введите номер карты, подключенной к услуге «Мобильный банк». Для ввода номера карты можно воспользоваться функцией **«Отсканируйте карту»**².
- Введите SMS-пароль для регистрации нового логина.
- Задайте новый логин, соответствующий правилам, указанным на форме.
- Придумайте 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».

При нажатии на кнопку **«Далее»** отобразится форма регистрации приложения, новый логин автоматически появится в поле **«Логин или идентификатор»**.

2. На форме **«Пароль из SMS»** необходимо ввести полученный SMS-пароль. Следует помнить, что время действия SMS-пароля ограничено и составляет 600 секунд. Если жизненный цикл пароля истечет, то отобразится начальная форма регистрации. После трёх попыток неверного ввода SMS-пароля, отобразится информационное сообщение о необходимости создания новой заявки на регистрацию Приложения.

3. 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 Touch ID, то будет представлена возможность входа в приложение по отпечатку пальца. Если Устройство поддерживает функционал Face ID, будет представлена возможность входа в Приложение по лицу, которое распознает Устройство.

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 доступно только для эмбоссированных карт. Карты с номером, нанесенным способом индент-печати, не могут быть успешно отсканированы/распознаны.

1.4. ПРОЦЕДУРА ОТМЕНЫ РЕГИСТРАЦИИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

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

1.4.1. Отмена регистрации Приложения через смену пользователя на Устройстве.

Сменить пользователя в Приложении можно:

1. через профиль клиента (по факту успешной авторизации в Приложении) по нажатию на кнопки: **Мои настройки** → **Сменить пользователя**. Далее пользователю отобразится начальная форма регистрации.
2. через форму авторизации. Для этого необходимо запустить Приложение, авторизоваться и в меню в нижней части экрана нажать кнопку **«Выйти»**.

1.4.2. Отмена регистрации через Систему «Сбербанк Онлайн».

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

- необходимо произвести авторизацию в Системе «Сбербанк Онлайн»;
- в настройках профиля выберите пункт «Мобильные приложения». Для отмены регистрации необходимо нажать на кнопку **«Отключить устройство»**.

1.5. НАЧАЛО РАБОТЫ

Для начала работы в Приложении в окне авторизации необходимо ввести 5-значный пароль для входа в Приложение, который был указан при регистрации, или приложить палец, если Устройство поддерживает функционал Touch ID.

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

Помните, что при неправильном вводе 5-значного пароля три раза подряд, вход в Систему «Сбербанк онлайн» автоматически блокируется на 60 минут.

2. ТРАНЗАКЦИОННЫЙ СЕРВИС В ПРИЛОЖЕНИИ

I. ПЕРЕВОДЫ И ПЛАТЕЖИ

1.1. Перевод между своими счетами и картами

Вы можете переводить 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))³;
- для погашения кредита в Сбербанке;
- для покупки / продажи драгоценного металла.

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

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:

- 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/счет банка получателя, номер счет 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. Автоплатежи

1.7.1. Подключение автоплатежа

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

1.7.2. Управление автоплатежами

Вы можете управлять созданными вами автоплатежами, а именно:

- приостанавливать;
- возобновлять;
- редактировать;
- удалять автоплатежи.

1.8. Страхование

Вы можете выбрать и оплатить в Приложении страховой полис ООО СК «Сбербанк Страхование» в разрезе программ страхования.

1.9. Витрина игр и программного обеспечения⁴

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

1.10. Витрина подарочных сертификатов⁴

Вы можете выбрать и оплатить в Приложении подарочный сертификат.

1.11. Витрина скидок⁴

Вы можете выбрать и оплатить в Приложении товар / получить услугу партнера Сбербанка со скидкой. Для этого необходимо перейти на сайт партнёра Сбербанка.

⁴ Доступно при наличии технической возможности Сбербанка/партнеров Сбербанка

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. КАРТЫ

2.1. 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.

2.2. 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).

2.3. Подключение карты к Apple Pay

Для подключения карты к сервису Apple Pay должны выполняться следующие условия:

- совместимость Устройства. Apple Pay работает в т.ч. с iPhone 6 и новее в магазинах, приложениях и веб-сайтах в Safari. Полный список устройств указан [здесь](#).
- ваше устройство должно быть оснащено сканером отпечатков пальцев Touch ID. Также на Устройстве должен быть совершен вход в учетную запись iCloud. Обратите внимание: чтобы настроить Apple Pay, Вам потребуется подключение к интернету.
- для подключения Apple Pay необходимо добавить карту Сбербанка в приложение Wallet на Вашем Устройстве.

⁵ Доступно при наличии технической возможности

- наличие любой карты платежных систем MasterCard и Visa. Список доступных карт для подключения карты к сервису Apple Pay <https://www.sberbank.ru/ru/applepay/faq>.

Для карты, добавленной к сервису Apple Pay, становится активным логотип .

Ответы на часто задаваемые вопросы <https://www.sberbank.ru/ru/applepay/faq>.

2.4. Переименовать карту

2.5. Копилка

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,
- отключать.

III. ВКЛАДЫ

3.1. Просмотр открытых вкладов

Для каждого вклада или счета отображается общая информация:

- название вклада;
- дата открытия вклада;
- дата закрытия вклада;
- возможность продления вклада;
- тип (наименование) вклада;
- процентная ставка;
- срок вклада (количество дней или значение «Бессрочный»);
- максимальная сумма, доступная для снятия наличных средств;
- наличие сберкнижки;
- наличие подключения к услуге «Зеленая улица»;
- размер неснижаемого остатка;
- признак арестованных средств – при наличии ареста на вкладе⁶.

Данные могут меняться в зависимости от типа вклада.

Вы можете отправить реквизиты вклада в SMS-сообщении или через E-mail.

3.2. Открыть вклад

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

⁶ Доступно при наличии технической возможности

3.3. Переименовать вклад

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

3.4. Пополнить вклад

3.5. Закрывать вклад

IV. 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.

Вы можете создавать и управлять вашими «целями»:

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

Открыть цель возможно находясь в разделе «ГЛАВНАЯ» / подраздел «Вклады и счета» по нажатию на **«+»**. К цели можно добавить фото, изменить его или удалить.



V. МЕТАЛЛИЧЕСКИЕ СЧЕТА

5.1. О счете

Вы можете просмотреть следующую информацию об обезличенном металлическом счете (ОМС):

- иконку ОМС;
- название;
- количество в граммах;
- доступность средств.

5.2. Открыть металлический счет

Функционал предназначен для открытия ОМС.

Открыть ОМС возможно находясь в разделе «ГЛАВНАЯ» / подраздел «Вклады и счета» по нажатию на **«+»**.

5.3. Курсы покупки, продажи драгоценных металлов

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

5.4. Купить / продать драгоценный металл

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



VI. КРЕДИТЫ

6.1. 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 варьироваться.

Для обновления данных необходимо при помощи «pull to refresh», удерживая палец на экране, переместить блок с информацией сверху вниз.

6.2. 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.

6.3. Переименовать кредит

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



VII. МОИ ФИНАНСЫ (раздел «ГЛАВНАЯ» в Приложении)

При переходе в раздел **Мои финансы и бонусы** будет открыто меню, состоящее из нескольких пунктов:

- «Всего средств» - в данном пункте отображается общий баланс по всем продуктам клиента;
- «Бонусы Спасибо» - в данном пункте можно посмотреть количество бонусных баллов «СПАСИБО»

VIII. МОЙ ПОМОЩНИК

При переходе в раздел **Мой помощник** откроется форма Бюджет, содержащая следующую информацию:

- «Бюджет» – в данном пункте осуществляется просмотр статистики по доходам и расходам клиента;
- «Расходы» – в данном пункте осуществляется просмотр расходов клиента по месяцам;
- «Умные советы» - функционал предназначен для просмотра советов/рекомендаций Сбербанка для Пользователя, позволяющих своевременно и более эффективно распределять свои денежные средства.

IX. ДИАЛОГИ⁷

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. Выписка

Вы можете сформировать, распечатать выписку или справку по любой карте (дебетовой / кредитной), вкладу, счету, кредиту независимо от территориального банка, в котором был открыт банковский продукт (при наличии договора банковского обслуживания).

При этом на справках будет изображение печати Банка и подписи уполномоченного сотрудника Банка^{7,8}.

⁷ Доступно при технической возможности

3.2. История операций в Сбербанк Онлайн

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

3.3. Смена пользователя

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

3.4. Уведомления

Функционал предназначен для просмотра уведомлений от Сбербанка.

3.5. Настройки

С помощью данного функционала можно выполнить следующие действия:

- установить приветствие;
- изменить регион оплаты;
- настроить отображение заблокированных карт пользователя и предложений Сбербанка;
- управления каналом доставки уведомлений (SMS или Push-уведомления⁹). Для доставки уведомлений посредством Push-уведомлений необходимо в подразделе «Push-уведомления» переключить рычаг в режим «Включено»;
- настроить вход в приложение по Touch ID (если есть поддержка Устройства);
- включить или отключить режим «Инкогнито»;
- стереть временные данные;
- просмотреть информацию о Приложении.

3.6. Личная информация

Блок личной информации о вас содержит:

- ФИО;
- Изображение (аватар)¹⁰.

⁸Обратите внимание, что не все организации принимают справки с изображением печати и подписи уполномоченного сотрудника, т.е. без заверения справки на бумажном носителе в отделении Сбербанка. Рекомендуем уточнить требования к формату справки у получателя.

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

¹⁰ Правилами Сбербанка запрещается размещение изображений 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, игровых костей, рулетки, игровых автоматов, тотализаторов и т.п.
- Фотографии и изображения оружия и военной техники, пистолетов, автоматов, танков, военных самолетов, кораблей, ракет и т.п.

Загруженное изображение может отображаться другому пользователю Системы «Сбербанк Онлайн» (операция «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.

3.7. Обратная связь

Вы можете задать вопрос в Контактный центр Сбербанка, отправив письмо или позвонив в Сбербанк.

3.8. «На карте»

Для удобного поиска ближайших банкоматов и платежных терминалов Сбербанка вы можете воспользоваться подразделом «На карте» на странице входа в Приложение.

3.9. Партнеры

Для удобного поиска ближайших партнеров Сбербанка вы можете воспользоваться разделом «Партнеры» как на странице входа в Приложение, так и авторизовавшись в Сбербанк Онлайн в подразделе «Бонусы СПАСИБО».

4. СПЕЦИФИКА РАБОТЫ В ПРИЛОЖЕНИИ

Сбербанк использует следующие сторонние открытые лицензии при предоставлении сервисов Приложения:

- MIT,
- Apache License,
- BSD License.