



Сбербанк Онлайн

(мобильное приложение для устройств iPhone)

Руководство по использованию

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

Системные требования для корректной работы Приложения:

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

С Политикой конфиденциальности мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» можно ознакомиться, пройдя по ссылке: http://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/person/sbol_privacy_policy.pdf

* Термины даны в соответствии с договором банковского обслуживания, если иное не установлено настоящим Руководством по использованию

** Сбербанк в любой момент по собственному усмотрению определяет и изменяет перечень банковских операций и функций, доступных в Сбербанк Онлайн, а также устанавливает лимиты на суммы операций в Сбербанк Онлайн.

Взаимодействие Приложения с технологией VoiceOver

Технология VoiceOver предназначена для голосового озвучивания интерфейса.

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

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.

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»**.

Для регистрации Приложения на Устройстве необходимо подключить услугу «Мобильный банк».

Если услуга не подключена, то отобразится информационное сообщение о необходимости подключения услуги «Мобильный Банк».

- 1 Введите в поле **«Логин»** логин/идентификатор. Необходимо ввести идентификатор, состоящий из цифр*, или логин, который пользователь создает сам.



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»****
- Введите SMS-пароль для регистрации нового логина.
- придумайте 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.

*Вы можете получить идентификатор пользователя и постоянный пароль на устройстве самообслуживания Сбербанка

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

***Доступ к вашим счетам, открытым в территориальном банке Сбербанка, возможен по карте Сбербанка, выданной в этом же территориальном банке Сбербанка.

Отменить регистрацию Приложения на Устройстве возможно

Через смену пользователя в Приложении.

Сменить пользователя в Приложении можно:

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

Через Сбербанк Онлайн (веб-версия)

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

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



ТРАНЗАКЦИОННЫЙ СЕРВИС

Операция

Пояснения



Переводы и платежи *



Перевод между своими счетами и картами

Вы можете перевести денежные средства между своими счетами, открытыми в Сбербанке:

- между своими счетами, в том числе между карточными счетами и вкладами, для обмена валюты (конверсионная операция**);
- для погашения кредита в Сбербанке;
- для покупки или продажи драгоценного металла.

Срок зачисления денежных средств получателю — не позднее следующего рабочего дня.



Перевод клиенту Сбербанка

Вы можете перевести денежные средства со своего счета карты, выпущенной в Сбербанке, физическому лицу на сберегательный счет / счет по вкладу / на карту, выпущенную в Сбербанке. Перевод возможен:

- по номеру телефона получателя (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 проверьте 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 проверьте 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 счету получателя проверьте счет получателя, ФИО получателя, ИНН и адрес получателя (при наличии), реквизиты банка получателя, сумму и счет списания денежных средств.





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

*Внимание! Совершение операций с использованием бизнес-карт доступно при наличии технической возможности


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


| Операция | Пояснения |
|---|--|
|  Перевод на карту в другом банке | <p>Вы можете перевести денежные средства со своей карты, выпущенной в Сбербанке, физическому лицу на счет карты, <u>выпущенной в другом банке</u>. Перевод возможен:</p> <ul style="list-style-type: none">• по номеру карты, выпущенной другим банком;• по номеру мобильного телефона получателя денежных средств (подключенного к карте, выпущенной другим банком)*. <p>Перевод денежных средств с банковской карты за пределы РФ не производится. Перевод денежных средств со счета кредитной карты не осуществляется.</p> |
|  Перевод частному лицу в другой банк по реквизитам | <p>Вы можете перевести денежные средства физическим лицам на счета, открытые в других российских банках, используя полные реквизиты для безналичного перевода (БИК и корреспондентский счет банка получателя, счет получателя, наименование получателя и т.д.).</p> |
|  Перевод организации | <p>Вы можете перевести денежные средства по реквизитам организациям, государственным органам в целях оплаты товаров, работ, услуг, уплаты налога, госпошлины. Для этого используйте полные реквизиты для безналичного перевода (БИК и корреспондентский счет банка получателя, счет получателя, наименование получателя и т.д.).</p> |
|  Автоплатежи | <p>Автоплатеж – это платеж или перевод, который выполняется автоматически по заданным вами параметрам (получатель платежа, периодичность исполнения и т.д.).</p> <p>Вы можете управлять созданными вами автоплатежами:</p> <ul style="list-style-type: none">• приостанавливать;• возобновлять;• редактировать;• удалять автоплатеж. |
|  Оплата товаров и услуг | <p>Вы можете совершить оплату из списка категорий услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">• «Мобильная связь»;• «ЖКХ и домашний телефон»;• «Интернет и ТВ»;• «Налоги, штрафы, ГИБДД»;• Остальное. |

* Данный функционал доступен при технической возможности




| Операция | Пояснения |
|--|---|
|  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 |
|  Оплата по QR или штрихкоду | Вы можете совершить оплату по QR или штрихкоду, который нанесен на квитанции. Для этого наведите камеру Устройства на QR/штрихкод. Оплата по штрихкоду/QR 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. |
|  Страхование | Вы можете приобрести страховой полис ООО СК «Сбербанк Страхование» |
| 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 | |
|  Вклады и счета | |
| Информация о вкладе (показать реквизиты) | По каждому вкладу отражается следующая информация (включая, но не ограничиваясь): <ul style="list-style-type: none"> • вид вклада, • номер счета по вкладу, • сумму вклада, • сумму, доступную для снятия, • признак ареста – при его наличии* Данные могут меняться в зависимости от типа вклада. Вы можете отправить реквизиты вклада в SMS-сообщении или через E-mail. |
| Открытие вклада | Подробнее о вкладах ОнЛ@йн http://www.sberbank.ru/ru/person/contributions/contrib_online |
| Закрытие вклада | Вы можете переименовать вклад, задав ему новое имя |
| Переименовать вклад | |

* Данный функционал доступен при технической возможности



| Операция | Пояснения |
|--|---|
| Пополнить вклад | 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 |
| Цели | |
| Информация о цели | <p>Для каждой цели отображается:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| Новая цель | Открыть цель возможно находясь в разделе «ГЛАВНАЯ». К цели можно добавить фото, изменить его или удалить. |
| Управление целями | <p>Вы можете создавать и управлять вашими «целями»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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); • закрыть «цель» (расторгнуть договор счета); • редактировать «цель» (изменение названия, суммы и срока). |
|  Металлические счета | |
| Открыть металлический счет | Открыть ОМС возможно находясь в разделе «ГЛАВНАЯ» по нажатию на «+» . |
| Курсы покупки, продажи драгоценных металлов | Информация о курсах покупки, продажи драгоценных металлов размещена в разделе «КУРСЫ». |

| Операция | Пояснения |
|--|--|
| Купить/продать драгоценный металл | Функционал предназначен для покупки и продажи драгоценного металла, доступен в разделе «КУРСЫ» |
|  Карты | |
| В разделе «Карты» вы сможете подключить уведомления об операциях по картам (в рамках услуги «Мобильный банк») на номер, ранее заявленный в Банке*. | |
| Информация о карте | <p>Для каждой карты в списке Карты отображается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 выпуска;• признак арестованных средств – при наличии ареста на счете карты. |
| Заказать дебетовую карту* | |
| Бесконтактная оплата * | По карте, доступной к подключению к сервису Apple Pay, отображается раздел «Бесконтактная оплата», содержащий информацию обо всех устройствах, на которых выбранная карта добавлена в кошелек (Samsung Pay/Google Pay/ Apple Wallet), с возможностью удаления карты с этих устройств. |

* Данный функционал доступен при технической возможности.



| Операция | Пояснения |
|--|--|
| Заблокировать карту* | <p>Вы можете через Приложение заблокировать карту. Для блокировки карты нужно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нажать на кнопку «Заблокировать карту»; • выбрать причину блокировки, и нажать кнопку «Продолжить»; • на форме подтверждения проверить введенные данные и нажать кнопку «Заблокировать». <p>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 *</p> |
|  Подключить копилку | <p>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. Также вы можете подключить «Копилку» к «цели», и тогда «цель» будет пополняться автоматически. «Копилку» можно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Редактировать; • Приостанавливать; • Возобновлять; • Отключать. |
|  Подключение карты К Apple Pay | <p>Для подключения карты к сервису Apple Pay должны выполняться следующие <u>условия</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 https://support.apple.com/en-au/HT208531. • 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. • 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 <p>Для карты, добавленной к сервису Apple Pay, становится активным логотип </p> <p>Ответы на часто задаваемые вопросы https://www.sberbank.ru/ru/applepay/faq</p> |

* Данный функционал доступен при технической возможности.


| Операция | Пояснения |
|--|--|
|  Кредиты | |
| Информация о кредите | <p>Для каждого кредита отображается общая информация*:</p> <ul style="list-style-type: none">• тип кредита;• сумма кредита;• сумма рекомендуемого платежа (на текущую дату);• дата, до наступления которой необходимо внести очередной платеж. <p>Вы можете сформировать график платежей по выбранному кредиту**</p> |
| Оплатить кредит | <p>Для оплаты кредита необходимо нажать кнопку «Оплатить кредит» в окне просмотра кредита.</p> <p>Для перечисления средств выполните следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none">• выберите карту, с которой требуется списать сумму платежа по кредиту;• введите сумму платежа;• нажмите кнопку «Продолжить». <p>! В соответствии с условиями кредитного договора Вы можете совершать платежи только по кредитам с дифференцированной схемой погашения.</p> |
| Переименовать кредит | Вы можете переименовать кредит по нажатию на кнопку «Переименовать» |
|  Инвестиции** | <p>В данном разделе вы можете просмотреть информацию об инвестиционных продуктах, которые вы оформили в Банке (включая, но не ограничиваясь):</p> <ul style="list-style-type: none">• Информационный сервис по индивидуальному инвестиционному счету (ИИС) (в рамках брокерского обслуживания);• Информация по страховым продуктам, оформленным в Сбербанке. |

* В зависимости от кредита детальная информация о кредите может меняться.

** Данный функционал доступен при технической возможности

| Операция | Пояснения |
|--|--|
| <p>Диалоги*</p> | <p>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.</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;"> <p>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.</p> <p>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.</p> </div> |
| <h2>ИНФОРМАЦИОННЫЙ СЕРВИС</h2> | |
| <p> Мой помощник</p> | <ul style="list-style-type: none"> • «Бюджет» – функционал позволяет запланировать бюджет на месяц. • «Расходы» – функционал предназначен для просмотра ваших расходов по месяцам. • «Зачисления» – функционал предназначен для просмотра зачислений по месяцам. • «Умные советы» - функционал предназначен для просмотра советов/рекомендаций Сбербанка, позволяющих своевременно и более эффективно распределять свои денежные средства. |
| <p> Мои финансы</p> | <ul style="list-style-type: none"> • «Всего средств» - функционал для просмотра ваших доступных денежных средств (в т.ч. кредитных) в разрезе услуг Сбербанка (вклады, счета и карты) • «Бонусы Спасибо» - функционал для просмотра накопленных бонусов по программе СПАСИБО |
| <h3>Государственные услуги</h3> | |
| <p>Подача проектов запросов на получение Государственных услуг*</p> | <p>Вы можете направить на портал Госуслуг проекты запросов для получения следующих услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • доставка пенсии; • получение сведений о состоянии индивидуального лицевого счета в ПФР |

* Данный функционал доступен при технической возможности

| Операция | Пояснения |
|--|---|
|  История | Вы можете просмотреть список операций, совершенных вами в Сбербанк Онлайн, а также статус исполнения операций |
| Смена пользователя | Функционал предназначен для смены пользователя Приложения. Операция смены пользователя отменяет регистрацию Приложения (текущего пользователя) на Устройстве |
| Уведомления | Функционал предназначен для просмотра уведомлений от Сбербанка |
| Партнеры | Для удобного поиска ближайших партнеров Сбербанка вы можете воспользоваться разделом «Партнеры» как на странице входа в Приложение, так и авторизовавшись в Системе в разделе «Бонусы СПАСИБО» |
| Настройки | Функционал предназначен для: <ul style="list-style-type: none">• установки/изменения приветствия;• управления видимостью заблокированных карт;• управления режимом инкогнито;• изменения/управления настройками интерфейса Приложения;• управления каналом доставки уведомлений (SMS или Push-уведомления*). Для доставки уведомлений посредством Push-уведомлений необходимо в подразделе «Push-уведомления» переключить рычаг в режим «Включено». Push-уведомление содержит информацию: об операции по карте, а также о месте совершения операции**: наименование/бренд торгово-сервисной точки и/или геолокация точки совершения операции по карте; <ul style="list-style-type: none">• управления входом в Приложение;• обновления контактов (синхронизация с телефонной книгой в Устройстве);• ознакомления с Политикой конфиденциальности мобильного приложения «Сбербанк Онлайн», Пользовательским соглашением;• управления видимостью персональных предложений Сбербанка**• Ознакомиться с информацией о Приложении |

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

** Данный функционал доступен при технической возможности

| Операция | Пояснения |
|--|--|
| Личная информация | <p>Блок личной информации о вас содержит:</p> <ul style="list-style-type: none">• ФИО;• Изображение (аватар)*. <p>Загруженное изображение может отображаться другому пользователю Системы «Сбербанк Онлайн» (в подразделе «Перевод клиенту Сбербанка») при наличии в адресной книге пользователя вашего номера телефона.</p> <p>Изображение не будет доступно другому пользователю Системы «Сбербанк Онлайн» если:</p> <ul style="list-style-type: none">- у вас включен режим инкогнито;- у пользователя Системы «Сбербанк Онлайн» на ваш контакт установлено другое графическое изображение. |
| Обратная связь | <p>Вы можете задать вопрос в Контактный центр Сбербанка:</p> <ul style="list-style-type: none">• отправив письмо (нажмите на кнопку «Написать в банк»• позвонив в Сбербанк по телефонам: <ul style="list-style-type: none">• 900 (для абонентов сотовых операторов)• +7 (495) 500-55-50.• задав вопрос оператору Сбербанка через Сервис «Диалоги»** |
| Специфика и правила использования Приложения | <p>Сбербанк использует следующие сторонние открытые лицензии при предоставлении сервисов Приложения:</p> <ul style="list-style-type: none">• MIT,• Apache License,• BSD License |

* 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 и 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, игральными костями, 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.

** Данный функционал доступен при технической возможности