



Сбербанк Онлайн

(мобильное приложение для устройств с ОС Android)

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, работающих под управлением мобильной операционной системы Android.

Системные требования для корректной работы Приложения: **ОС Android v.4.0 и выше**



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

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.

1

Нажмите кнопку «Войти в Сбербанк Онлайн»

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 кнопку **«Зарегистрируйтесь»**
- введите ручную или сканируйте** (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
- 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».

2

Введите в поле «Пароль из SMS» 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.

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 сканирования отпечатка пальца, то будет предложена возможность входа в Приложение по отпечатку пальца

4

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.

* 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

В Приложении

- через «профиль клиента» нажав на кнопку **«Сменить пользователя»**.
- через форму авторизации. В меню в правой верхней части экрана нажать кнопку **«Сменить пользователя»**

Сбербанк Онлайн (веб-версия)

- 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	<p>Вы можете перевести денежные средства между своими счетами, открытыми в Сбербанке:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Срок зачисления денежных средств получателю — не позднее следующего рабочего дня.</p>
Перевод клиенту Сбербанка	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Вам необходимо проверить правильность заполнения реквизитов:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Если вы передумали совершить перевод, нажмите кнопку «Отменить».</p>

* 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, выпущенной в другом банке. 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.). 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.

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*
Открытие вклада	Подробнее о вкладах ОнЛ@йн http://www.sberbank.ru/ru/person/contributions/contrib_online

* Данный функционал доступен при технической возможности

Операция	Пояснения
Закрытие вклада	
Переименовать вклад	Вы можете переименовать вклад, задав ему новое имя
Пополнить вклад	
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
Информация о цели	Для каждой цели отображается: <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» по нажатию на «+»
Управление целями	Вы можете создавать и управлять вашими «целями»: <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).

Операция	Пояснения
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».
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

* Данный функционал доступен при технической возможности

Операция	Пояснения
Заказать дебетовую карту*	
Бесконтактная оплата *	По карте, доступной к подключению к сервису Samsung Pay/Google Pay, отображается раздел «Бесконтактная оплата», содержащий информацию обо всех устройствах, на которых выбранная карта добавлена в кошельки (Samsung Pay/Google Pay/ Apple Wallet), с возможностью удаления карты с этих устройств.
Заблокировать карту**	<p>Вы можете через Приложение заблокировать карту.</p> <p>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»</p> <p>«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.</p> <p>«Копилку» можно:</p> <ul style="list-style-type: none">• Редактировать;• Приостанавливать;• Возобновлять;• Отключать.

* Данный функционал доступен при технической возможности

** Внимание! Функционал блокировки **бизнес-карт** с помощью Сбербанк Онлайн доступен при наличии технической возможности

Операция

Пояснения

Подключить карту к сервису Samsung Pay или Google Pay

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

- Сервис Google 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/ Google 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>.

Кредиты

Информация 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.

Вы можете сформировать график платежей по выбранному кредиту**

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

** Данный функционал доступен при технической возможности

Операция	Пояснения
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	<p>Вы можете переименовать кредит по нажатию на кнопку «Переименовать»</p>
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 Банке.
Диалоги*	<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> <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>

* Данный функционал доступен при технической возможности

Информационный сервис

Операция	Пояснения
Мой помощник	<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.
Мой финансы	<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
Государственные услуги	
Подача проектов запросов на получение Государственных услуг*	<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
Персональные предложения	Предложения Сбербанка оформить / заказать продукт / услугу Сбербанка разработанное специально для определенного Клиента. Отключение показа персональных предложений доступно в разделе «Настройки»*.

* 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 (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.**

* 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
<p>Личная информация</p>	<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. 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.
<p>Написать в Банк / Позвонить в Банк</p>	<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: 900 (для абонентов сотовых операторов), +7 (495) 500-55-50. • позвонив в Сбербанк через сервис «Интернет-звонок»** - сервис представляет собой возможность совершить звонок оператору Сбербанка из зоны доступа интернет. Наличие телефонной сети при этом не обязательно. • задав вопрос оператору Сбербанка через Сервис «Диалоги»**
<p>Специфика и правила использования Приложения</p>	<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 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.

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

** Данный функционал доступен при технической возможности