



Сбербанк Онлайн

веб-версия

Руководство по использованию

11.10.2018



Сбербанк Онлайн — это автоматизированная система обслуживания клиентов ПАО Сбербанк (далее — Сбербанк) [на официальном ресурсе](#).

Сбербанк Онлайн позволяет получать подробную информацию о банковских услугах: счетах, вкладах, банковских картах и кредитах, а также погашать кредиты, совершать платежи, переводы между вкладами и счетами банковских карт, переводить деньги клиентам Сбербанка и других банков***

Доступ в Сбербанк Онлайн

Для доступа в Сбербанк Онлайн нужен логин (идентификатор пользователя) и постоянный пароль. Для дополнительной безопасности установлено подтверждение входа одноразовым паролем, который приходит на номер телефона, подключённый к Мобильному банку. Вы можете это отключить в настройках.

Для получения логина и постоянного пароля зарегистрируйтесь [на сайте Сбербанк Онлайн](#). Для этого понадобится действующая карта Сбербанка*** и мобильное устройство, к которому подключён Мобильный банк. В процессе регистрации следуйте подсказкам системы. Логин и постоянный пароль также можно получить в банкомате Сбербанка: для этого вставьте в банкомат карту и введите ПИН-код.

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

** 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.

*** Кроме корпоративных и дополнительных карт.

Вход в Сбербанк Онлайн

- Зайдите [на сайт Сбербанк Онлайн](#).
- Введите логин и постоянный пароль.
- Подтвердите вход одноразовым паролем. Входить и подтверждать в Сбербанк Онлайн некоторые операции можно с помощью одноразового пароля, который приходит от Сбербанка в СМС на номер телефона, подключённый к Мобильному банку.

Заключить ДБО можно

- в офисе Сбербанка, обслуживающего физические лица по картам;
- через Сбербанк Онлайн, при наличии у вас карты Сбербанка. Для этого в Сбербанк Онлайн на странице «Подключите все возможности Сбербанк Онлайн» нажмите Подключить.

* Доступ к вкладам, открытым в территориальном банке Сбербанка, возможен только по банковской карте, выданной в этом же территориальном банке Сбербанка. По состоянию на 01.07.2017 Сбербанк включает в себя 12 территориальных банков в разных субъектах РФ. Посмотреть список территориальных банков можно [на сайте Сбербанка](#).

Для клиентов, заключивших договор банковского обслуживания (ДБО)*, Сбербанк Онлайн подключается с полной функциональностью. Для клиентов, которые ДБО не заключили, услуга Сбербанк Онлайн будет доступна в ограниченном режиме. Список недоступных операций может пополняться:

- Услуга Копилка: просмотр, открытие, возобновление, приостановление, изменение неснижаемого остатка, закрытие Копилки;
- Открытие, закрытие, управление вкладами, например, изменение условий или порядка выплаты процентов;
- Операции по ОМС: открытие, операции по переводу денежных средств со счёта или счёта по вкладу на ОМС, с ОМС на счёт или счёт по вкладу;
- Оформление кредитной карты, в т.ч. предодобренной. Просмотр уведомления о предодобренном предложении;
- Заказать кредитный отчет — документ, отражающий вашу кредитную историю — в Бюро кредитных историй;
- Переводы физическому лицу на счёт, открытый в Сбербанке;
- Переводы физическому лицу на счёт, открытый в другом банке;
- Получение информации: по кредитам, по сберегательным сертификатам, по счёту депо, в т.ч. по задолженности;
- Получение справки о пенсионных выплатах;
- Управление Целями;
- Управление видимостью продуктов в Сбербанк Онлайн;
- Регистрация ценной бумаги или отзыв документа из депозитария.

Для корректной работы рекомендуется пользоваться Сбербанк Онлайн в одной активной вкладке браузера

Для работы в Сбербанк Онлайн и защиты ваших финансовых операций внимательно ознакомьтесь с мерами информационной безопасности, которые определены:

- в «Памятке по безопасности при использовании удаленных каналов обслуживания банка»: устройств самообслуживания, Сбербанк Онлайн, в том числе приложении для смартфонов и планшетов, Мобильный банк, контактный центр банка, как указано в Приложении 3 к «Условиям банковского обслуживания».
- [в разделе «Безопасность» на сайте Сбербанка.](#)

Вам может понадобиться оперативная блокировка или разблокировка доступа в Сбербанк Онлайн в следующих случаях:

снятия ограничений компрометации или потери логина или пароля когда мошенники пытаются заблокировать ваш профиль

Для блокировки или разблокировки доступа к Сбербанк Онлайн обратитесь в контактный центр Сбербанка по телефонам:

900 для абонентов сотовых операторов МТС, Билайн, Мегафон и Tele2 на территории России. Тарификация бесплатная при нахождении в домашнем регионе и во внутрисетевом роуминге.

+7 495 500-55-50 для звонков из любой точки мира. Стоимость звонка зависит от тарифов вашего оператора связи.

Транзакционный сервис

Операция	Пояснения
Переводы и платежи*	
<p>Перевод между своими счетами и картами</p>	<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>
<p>Перевод клиенту Сбербанка</p>	<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>

* Операции по бизнес-картам доступны при наличии технической возможности.

Операция	Пояснения
Перевод на карту в другом банке	Вы можете перевести денежные средства со своей карты, выпущенной в Сбербанке, физическому лицу на счет карты, выпущенной в другом банке.
Перевод частному лицу в другой банк по реквизитам	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.).
Перевод организации	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.).
Погашение кредитов в другом банке	Вы можете перевести денежные средства в другой банк с целью погашения кредита. Актуальный перечень банков указан в Сбербанк Онлайн в разделе «Погашение кредитов в другом банке».
Перевод на счёт в «Яндекс.Деньги»	Вы можете перевести денежные средства на счёт в ООО НКО «Яндекс.Деньги».
Автоплатежи	Автоплатёж — это платёж или перевод, который выполняется автоматически по заданным вами параметрам: получатель платежа, периодичность исполнения и т.д.
Оплата товаров и услуг	Вы можете совершить оплату из списка категорий услуг: <ul style="list-style-type: none">• мобильная связь;• ЖКХ и домашний телефон;• интернет и ТВ;• налоги, штрафы, ГИБДД;• остальное.

Операция	Пояснения
Вклады и счета	
Информация о вкладе	<p>По каждому вкладу на данной странице вы можете просмотреть следующую информацию, список может пополняться:</p> <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 об онлайн-вкладах
Закрытие вклада	
Переименовать вклад	Вы можете переименовать вклад , задав ему новое имя.
Карты	
Информация о карте	<p>Для каждой карты в списке «Карты» отображается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none">• платёжная система карты, например, Visa, Mastercard, Мир;• наименование карты;• тип карты, например, кредитная или дебетовая;• последние четыре цифры номера карты;• срок действия карты;• основная или дополнительная, при ее наличии;• статус выпуска новой карты, например, для карты, подлежащей перевыпуску;• сумма доступных средств;• признак ареста, при его наличии.

Операция	Пояснения
Информация о карте	<p>Для кредитной карты также отображается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none">• сумма кредитного лимита;• сумма обязательного платежа;• срок внесения обязательного платежа. <p>Для бизнес-карт отображается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none">• наименование карты, например, Visa Business, Mastercard Business;• тип карты, например, бизнес;• последние четыре номера карты;• срок действия карты;• сумма доступных средств;• сумма для снятия наличных в месяц;• сумма для покупок в месяц.
Заказать кредитную карту	Заказать возможно только одну кредитную карту.
Заказать дебетовую карту	
Заблокировать карту	<p>Вы можете заблокировать карту* в Сбербанк Онлайн.</p> <p>Для блокировки карты нужно:</p> <ul style="list-style-type: none">• нажать «Заблокировать карту»;• выбрать причину блокировки, и нажать «Продолжить»;• на форме подтверждения проверить введенные данные и нажать «Заблокировать»;• введите одноразовый пароль и нажмите «Подтвердить». <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, при наличии технической возможности.</p>

* Блокировка бизнес-карт с помощью Сбербанк Онлайн доступна при наличии технической возможности.

Операция	Пояснения
Перевыпустить карту	Внимание! Функционал подачи заявок на перевыпуск карт с помощью Сбербанк Онлайн доступен при наличии технической возможности.
Подключить копилку	Вы можете подключить услугу Копилка. Копилка — это автоматические переводы денежных средств с вашей дебетовой карты на ваш сберегательный счёт или счёт пополняемого вклада по заданным вами параметрам. Копилку можно: <ul style="list-style-type: none">• редактировать,• приостанавливать,• возобновлять,• отключать.
Кредиты	
Информация о кредите	Для каждого кредита в списке «Кредиты» отображается следующая информация: <ul style="list-style-type: none">• наименование кредита;• ваша роль в кредитном договоре: заемщик, созаёмщик, поручитель;• дата платежа;• рекомендованный платёж;
Оплатить кредит	Вы можете внести платёж или полностью погасить задолженность по дифференцированному кредиту в Сбербанк Онлайн. Для этого: <ul style="list-style-type: none">• в списке «Кредиты» для нужного кредита нажмите «Операции»;• выберите «Внести платёж»;• в результате откроется страница «Погашение кредита», на которой вы можете внести платёж по данному кредиту.
Взять кредит в Сбербанке	Вы можете оформить заявку на получение в Сбербанке: <ul style="list-style-type: none">• потребительского кредита,• ипотечного кредита (оформление заявки осуществляется на сайте ДомКлик),• автокредита.

Операция	Пояснения
Кредитная история	Вы можете заказать кредитный отчет — документ, отражающий вашу кредитную историю — в бюро кредитных историй.
Досрочное погашение кредита	Вы можете досрочно внести аннуитетный платёж по кредиту.
Просмотреть детальную информацию по кредиту	Просмотреть детальную информацию по кредиту, включая, но не ограничиваясь: <ul style="list-style-type: none">• Первоначальная сумма — сумма, которую вы получили по кредитному договору.• Осталось погасить — сумма, которую осталось погасить на настоящий момент. Ниже приведена постатейная разбивка данной суммы на основной долг и выплаты по процентам.• Процентная ставка.• Дата открытия — дата заключения кредитного договора.• Срок окончания кредита — дата, до которой вам нужно полностью погасить сумму кредита с учетом процентов.• Номер кредитного договора.• Номер ссудного счёта — номер ссудного счёта по кредиту.• Способ погашения — дифференцированный или аннуитетный.• Отделение обслуживания кредита — отделение Сбербанка, в котором оформлен кредит.• Заёмщик — имя, отчество и первая буква фамилии заемщика.• Созаёмщики — имя, отчество и первая буква фамилии каждого созаёмщика.• Поручители — имя, отчество и первая буква фамилии каждого поручителя.
Просмотреть график платежей по кредиту	

Операция	Пояснения
Счета депо	
Информация о счёте	<p>По каждому счёту депо на этой странице вы можете просмотреть следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none">• название и номер счёта;• номер и дату заключения договора по счёту депо;• состояние счёта, например, открыт;• сумму задолженности перед депозитарием.
Информационные операции по счёту депо	<p>Вы можете получить следующие отчеты, включая, но не ограничиваясь:</p> <ul style="list-style-type: none">• расчёт стоимости портфеля депонента;• справка о депозитарных расходах;• отчет о выплатах по ценным бумагам;• выписка операций по счёту депо за период;• выписка по счёту депо.
Оплата задолженности перед депозитарием по счёту депо	<p>В списке задолженности напротив каждого выставленного счёта доступна кнопка «Оплатить» для оплаты задолженности.</p>
Поручение на перевод или прием перевода ценных бумаг	<p>С помощью Сбербанк Онлайн вы можете отправить в Сбербанк поручение на перевод или прием перевода ценных бумаг между разделами вашего счёта депо, на счёт в другой депозитарии или реестре с изменением и без изменения владельца ценных бумаг. Также вы можете просматривать статус исполнения или отказа в исполнении поручения на перевод или прием перевода ценных бумаг в списке документов при наличии технической возможности.</p>
Отзыв заявки	<p>Вы можете отозвать поручение на перевод или прием перевода ценных бумаг.</p>
Регистрация ценной бумаги	<p>В Сбербанк Онлайн вы можете совершать операции только с теми ценными бумагами, которые находятся на обслуживании в депозитарии Сбербанка. Если при совершении какой-либо операции выяснилось, что в справочнике ценных бумаг отсутствует необходимая вам ценная бумага, вы можете подать заявку на ее регистрацию.</p>

Операция	Пояснения
Сертификаты	Вы можете просмотреть список всех непогашенных сберегательных сертификатов, которые приобрели в Сбербанке.
Металлические счета	
Информация о счёте	<p>По каждому счёту в данном разделе вы можете просмотреть следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none">• название и номер счёта;• остаток (какое количество металла хранится на счёте);• тип (какой драгоценный металл хранится на этом счёте, например, «ARG»);• дату открытия ОМС;• сумму, на которую куплен металл (сумма отображается в рублях по текущему курсу Сбербанка);• состояние счёта (закрыт).
Курсы покупки или продажи драгоценных металлов	
Открыть обезличенный металлический счёт	
Купить или продать металл	
Пенсионные программы	
Виды и размеры пенсий	Вы можете сформировать запрос на получение справки о виде и размере получаемой пенсии.
Выписка о состоянии индивидуального лицевого счёта	

Операция	Пояснения
Брокерское обслуживание	
Информационный сервис	Вы можете просмотреть или получить информацию о ваших заявках, сделках, зачислениях и списаниях по индивидуальному инвестиционному счёту (ИИС).
Открыть брокерский счёт — заключить договор брокерского обслуживания*	Вы можете подать в Сбербанк заявку на открытие брокерского счёта или ИИС.
Пополнить брокерский счёт	Вы можете пополнить ваш брокерский счёт. Лимиты размещены в разделе «Загрузки» на сайте.

Информационный сервис

Операция	Пояснения
История операций	Вы можете просмотреть список операций , совершенных вами в Сбербанк Онлайн, а также статус исполнения операций.
Мои интернет-заказы	В разделе вы можете просмотреть список счетов на оплату товаров и услуг из интернет-магазинов.
Спасибо от Сбербанка	Для просмотра ваших бонусов , списка операций по бонусному счёту, а также ознакомления с персональными предложениями Сбербанка на сайте программы лояльности в личном меню перейдите по ссылке Спасибо от Сбербанка.
Мои финансы	
Расходы	Вы можете просмотреть расходные операции , совершенные по счёту карты, выпущенной Сбербанком.

* Доступно при технической возможности

Операция	Пояснения
Доступные средства	Вы можете просмотреть ваши доступные денежные средства , в том числе кредитные, в разрезе услуг Сбербанка: вклады, счета и карты.
Цели	Вы можете создавать и управлять вашими Целями: <ul style="list-style-type: none">• создать Цель, например, заключить договор сберегательного счёта;• пополнять Цель, например, копить деньги на ее достижение, т.е. вносить средства на сберегательный счёт, открытый для цели, и контролировать ее достижение;• удалить цель, например, расторгнуть договор сберегательного счёта.
Календарь*	В этом разделе вы можете ознакомиться с расходом денежных средств за каждый календарный день соответствующего календарного месяца по вашим картам, выпущенным Сбербанком.
Мои шаблоны	Вы можете управлять вашими активными шаблонами: <ul style="list-style-type: none">• редактировать,• подключить автоплатёж,• удалить.
Мои автоплатежи	Вы можете управлять созданными вами автоплатежами: <ul style="list-style-type: none">• приостановить,• возобновить,• редактировать,• удалить автоплатёж.
Лимиты расходов на переводы и платежи	У вас есть возможность: <ul style="list-style-type: none">• установить суточный лимит расходов в пределах лимитов, установленным Сбербанком, на переводы и платежи, не требующие подтверждения в контактном центре Сбербанка;• включить подтверждение переводов и платежей в контактном центре независимо от суточного лимита.

* Доступно при технической возможности

Операция	Пояснения
Настройки безопасности и доступов	<p>В этом разделе Сбербанк Онлайн вы можете:</p> <ul style="list-style-type: none">изменить логин;изменить постоянный пароль;управлять подтверждением входа в Сбербанк Онлайн, например, подтверждение входа в Сбербанк Онлайн одноразовым паролем из СМС;управлять предпочтительным способом подтверждения операции в Сбербанк Онлайн;управлять настройкой приватности, например, «Не отображать меня как клиента Сбербанка в чужих адресных книгах».
Выписки и справки	<p>Вы можете сформировать, распечатать выписку или справку по любой карте: дебетовой или кредитной, вкладу, счёту, кредиту независимо от территориального банка, в котором был открыт банковский продукт при наличии договора банковского обслуживания и технической возможности.</p> <p>Справка содержит изображение печати Банка и подписи работника Банка. Выписка не содержит изображение печати Банка и подписи работника Банка*.</p>
Настройка видимости продуктов	<p>Вы можете изменить видимость ваших действующих продуктов и услуг в Сбербанк Онлайн, мобильном приложении Сбербанк Онлайн и в устройстве самообслуживания.</p>
Настройка видимости шаблонов	<p>Вы можете управлять доступом к шаблонам в Сбербанк Онлайн, банкоматах, терминалах и мобильных устройствах.</p>
Оповещения	<p>Вы можете управлять каналами оповещения — СМС, пуши, эл. почта — о следующих событиях:</p> <ul style="list-style-type: none">вход в Сбербанк Онлайн,пришло письмо от службы помощи,статус исполнения операций,обновление новостей Сбербанка.

* 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.

Операция	Пояснения
Настройки интерфейса	Вы можете настроить порядок расположения элементов главного меню и порядок расположения услуг на главной странице Сбербанк Онлайн.
Личная информация	Блок личной информации о вас содержит, включая, но не ограничиваясь: <ul style="list-style-type: none">• ФИО;• изображение (аватар)*;• загруженное изображение может отображаться другому пользователю Сбербанк Онлайн в разделе «Перевод клиенту Сбербанка» при наличии в его адресной книге вашего номера телефона.• изображение не будет доступно другому пользователю Сбербанк Онлайн, если:<ul style="list-style-type: none">у вас включен режим инкогнито;у пользователя Сбербанк Онлайн на ваш контакт установлено другое графическое изображение;• номер мобильного телефона;• адрес электронной почты;• реквизиты документа удостоверяющего личность;• номер СНИЛС при наличии;• иной ваш документ или идентификатор при наличии, например, водительское удостоверение, ИНН и т.д.

* Правилами Сбербанка запрещается размещение в качестве изображений следующего содержания:

- Чужие изображения, защищенные авторскими правами, 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.

Операция	Пояснения
Мобильные приложения	Вы можете отключить Сбербанк Онлайн на мобильном устройстве.
Мобильный банк	Вы можете: <ul style="list-style-type: none"> уточнить детали подключения услуги Мобильный банк — например, подключен ли Быстрый платёж; создать действующий в рамках Мобильного банка СМС-шаблон на перевод или платёж.
Вопрос в контактный центр	Вы можете задать вопрос, отправив письмо. Также вы можете отвечать на поступившие от Сбербанка письма. Для обращения в контактный центр Сбербанка вы можете воспользоваться телефонными номерами, которые указаны на сайте Сбербанка .
Государственные услуги	
Регистрация на портале госуслуг при технической возможности	Вы можете направить заявку на создание подтвержденной учетной записи в ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Названа в соответствии с Постановлением правительства от 08.09.2010 №697 «О единой системе межведомственного взаимодействия»). Для этого потребуется указать : <ul style="list-style-type: none"> данные паспорта РФ, СНИЛС, номер телефона, подключенного Мобильному банку. При получении от ЕСИА результата обработки запроса банк покажет его в Сбербанк Онлайн.
Подача проектов запросов на получение Государственных услуг	Вы можете направить на портал Госуслуг проекты запросов для получения следующих услуг: <ul style="list-style-type: none"> доставка пенсии получение сведений о состоянии индивидуального лицевого счета в ПФР

* Доступно при технической возможности