

РУКОВОДСТВО ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ «МОБИЛЬНОГО БАНКА»

1.	ЧТО ТАКОЕ «МОБИЛЬНЫЙ БАНК»?	2
2.	ПОДКЛЮЧЕНИЕ К «МОБИЛЬНОМУ БАНКУ»	2
3.	ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ЛИМИТЕ ДОСТУПНЫХ СРЕДСТВ ПО КАРТЕ	3
4.	ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОПЕРАЦИЯХ ПО КАРТЕ	3
5.	ПРИОСТАНОВКА ДЕЙСТВИЯ (БЛОКИРОВКА) КАРТЫ	4
6.	БЛОКИРОВКА/РАЗБЛОКИРОВКА УСЛУГ «МОБИЛЬНОГО БАНКА»	5
7.	ПОЛУЧЕНИЕ СПРАВКИ О КАРТАХ, ПОДКЛЮЧЕННЫХ К «МОБИЛЬНОМУ БАНКУ»	6
8.	ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ	7
8.1.	ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В ПОЛЬЗУ ОРГАНИЗАЦИЙ	7
8.2.	ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ НА СЧЕТА МЕЖДУНАРОДНЫХ КАРТ СБЕРБАНКА РОССИИ	9
9.	ОФОРМЛЕНИЕ ПОРУЧЕНИЯ НА ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ	10
10.	ПОЛУЧЕНИЕ УВЕДОМЛЕНИЙ ОБ ОПЕРАЦИЯХ ПО КАРТЕ	11
11.	НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ ОПЕРАТОРОВ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ ДЛЯ ОТПРАВКИ ЗАПРОСОВ	12
12.	ИЗМЕНЕНИЕ РЕГИСТРАЦИОННОЙ ИНФОРМАЦИИ	12
13.	ЦИФРОВАЯ КОНТРОЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	13
14.	РАБОТА «МОБИЛЬНОГО БАНКА» ПРИ ПЕРЕВЫПУСКЕ КАРТЫ	14
15.	ОТКАЗ ОТ «МОБИЛЬНОГО БАНКА»	14
16.	СЛУЖБА ПОМОЩИ БАНКА	14
17.	КРАТКИЙ СПРАВОЧНИК ЗАПРОСОВ	14

1. ЧТО ТАКОЕ «МОБИЛЬНЫЙ БАНК»?

«Мобильный банк» - это комплекс услуг, предоставляемых Сбербанком России (далее - Банк) посредством мобильной связи держателям международных карт Сбербанка России.

Подключившись к «Мобильному Банку» Вы можете:

- оперативно получать на свой мобильный телефон уведомления об операциях по карте;
- получать по запросу информацию о лимите доступных средств и о последних 5 операциях по карте;
- оперативно приостановить действие карты (заблокировать карту) с мобильного телефона (например, в случае ее утраты или при подозрении на мошенничество по карте);
- временно блокировать услуги «Мобильного банка»;
- получать информацию о картах, подключенных к «Мобильному банку»;
- осуществлять платежи со счета карты без явки в Банк в пользу организаций, с которыми у Банка имеются соответствующие договорные отношения;
- осуществлять перевод денежных средств с одного счета международной карты Банка на другой счет международной карты Банка;
- получать информационные сообщения Банка.

Внимание!

Услуги предоставляются на мобильные телефоны стандарта GSM, подключенные к сетям операторов мобильной связи Билайн, Мобильные ТелеСистемы, Мегафон, а также к сетям некоторых региональных операторов мобильной связи, перечень которых можно посмотреть [здесь](#) Запросы в виде SMS-сообщений возможны как в сети оператора, так и при использовании роуминга.

2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К «МОБИЛЬНОМУ БАНКУ»

Для подключения к «Мобильному банку» необходимо выполнить одно из следующего:

- обратиться в любое подразделение Банка и оформить Заявление на подключение к «Мобильному банку» (далее – Заявление). Заявление может быть оформлено только держателем основной банковской карты. На основании Заявления к «Мобильному банку» могут быть подключены несколько основных карт держателя, а также дополнительные к ним карты (всего не более 8 карт на один номер мобильного телефона). Для оформления Заявления необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.
- при заполнении Заявления на получение международной карты Сбербанка России поставить соответствующие отметки/ввести данные в разделе Дополнительные услуги в полях «Мобильный банк». В этом случае новая карта будет автоматически подключена к номеру мобильного телефона, указанного в Заявлении на получение международной карты Сбербанка России. С этой карты будут списываться плата за «Мобильный банк», а также платежи и переводы, осуществляемые с использованием «Мобильного банка». Для подключения других карт на этот номер мобильного телефона необходимо обратиться в любое подразделение Банка и оформить Заявление на подключение к «Мобильному банку» (далее – Заявление).

Подключение к «Мобильному банку» производится в течение трех рабочих дней с даты оформления Заявления. Для подключения карты к Мобильному банку она не должна быть заблокирована. По факту подключения на мобильный телефон держателя направляется следующее SMS-сообщение:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
<ul style="list-style-type: none">- (1 IZ 2) - порядковый номер SMS-сообщения из общего числа SMS-сообщений.- Внимание! SMS-сообщения могут быть доставлены оператором мобильной связи с нарушением последовательности- «Mobile bank: Registraciya vupolnena uspeshno» - фраза, подтверждающая успешную обработку Заявления;- номера карт в виде аббревиатуры названия продукта и последних цифр номера карты. После каждой карты в скобках указывается признак разблокировки услуг: (ON) - услуга «Мобильного банка» активизирована, (OFF) - услуга «Мобильного банка» не активизирована.- DLINA=X, где X - количество последних цифр номера карты, необходимое для указания в запросах. X может иметь значения: 5, 6, 7. На один номер мобильного телефона не могут быть зарегистрированы карты, у которых совпадает более 7 последних цифр номера карты.	(1 IZ 2) «Mobile bank: Registraciya vupolnena uspeshno» VISA21245(ON); ECMC32245(ON); MAES22245(OFF); DLINA=5

В случае если Вы хотите подключить к «Мобильному банку» несколько номеров мобильных телефонов, по каждому из них должно быть оформлено отдельное Заявление.

3. ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ЛИМИТЕ ДОСТУПНЫХ СРЕДСТВ ПО КАРТЕ

Для получения информации о лимите доступных средств по карте необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) SMS-сообщение следующего формата:

01N...N, где «N...N» - последние X цифр номера карты, необходимые для отправки в запросах (см. п.2).

Параметры 01 и N...N могут быть разделены символами («#»,»,», «-», « »).

Вместо **01** могут быть указаны следующие слова:

ОСТАТОК

БАЛАНС

OSTATOK

BALANS

BALANCE

Примеры SMS-сообщений:

0112345;

01 12345;

BALANS 12345

где 12345 - последние 5 цифр номера карты.

В ответ Банк направляет на мобильный телефон держателя информацию в виде SMS-сообщения о:

- сумме доступных средств по карте в валюте счета карты с учетом лимита овердрафта/кредита (при его наличии);
- суммах доступных средств по карте с учетом лимитов по карте на получение наличных денежных средств и на совершение безналичных операций (операции в торгово-сервисной сети, безналичные переводы, оплата услуг через банкомат, мобильный телефон и др.) в течение месяца, установленных держателем карты.

Ниже приведены формат и пример SMS-сообщения с уведомлением о лимите доступных средств по карте:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
<ul style="list-style-type: none">- номер карты в виде аббревиатуры названия продукта и последних цифр номера карты;- «DOSTUPNO: xxx.xx»: сумма доступных средств на карте в валюте счета карты с учетом лимита овердрафта/кредита (при его наличии);- «LIMIT POKUPOK: xxx.xx»: сумма доступных средств по карте для совершения торговых операций (если держателем установлен соответствующий ежемесячный лимит);- «LIMIT NALICHNYH: xxx.xx»: сумма доступных средств по карте для совершения операций выдачи наличных (если держателем установлен соответствующий ежемесячный лимит).	VISA12345; DOSTUPNO: 4555.00RUR; LIMIT POKUPOK: 3900.00RUR; LIMIT NALICHNYH: 1200.00RUR;

4. ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОПЕРАЦИЯХ ПО КАРТЕ

Для получения информации об операциях по карте необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) SMS-сообщение следующего формата:

02N...N, где «N...N» - последние X цифр номера карты, необходимые для отправки в запросах (см. п. 2).

Параметры 02 и N...N могут быть разделены символами («#»,»,», «-», « »).

Вместо **02** могут быть указаны следующие слова:

ВЫПИСКА

ИСТОРИЯ

VYPISKA

ISTORIA

HISTORY

(примеры SMS-сообщений:

0212345;

02 12345;

VYPISKA 12345,

где 12345 - последние 5 цифр номера карты).

В ответ Банк направляет на мобильный телефон держателя SMS-сообщение с информацией о последних 5 операциях по карте, а также о сумме доступных средств по карте в валюте счета карты с учетом лимита овердрафта/кредита (при его наличии).

Ниже приведены формат и пример SMS-сообщения с уведомлением об операциях по карте:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
<ul style="list-style-type: none"> - «1 IZ 2» - порядковый номер SMS-сообщения из общего числа SMS-сообщений, содержащих историю по последним 5 операциям; - Внимание! SMS-сообщения могут быть доставлены оператором мобильной связи с нарушением последовательности. - номер карты в виде аббревиатуры названия продукта и последних цифр номера карты; - Для последних 5 операций: - дата совершения операции (ДД.ММ.ГГ). - «xxx.xx»: сумма операции в валюте операции; - валюта операции; - тип операции: (перечень типов операций приведен в пункте 10). - «DOSTUPNO: xxx.xx»: сумма доступных средств на карте в валюте счета карты с учетом лимита овердрафта/кредита (при его наличии); - валюта счета карты. 	(1 IZ 2) VISA12345; 20.02.04 150.00 RUR POKUPKA; 22.02.04 150.00 USD POKUPKA; 23.02.04 1000.00 RUR VYDACHA NALICHNYH; 25.02.04 1000.00 EUR POKUPKA; 27.02.04 3000.00 RUR POPOLNENIE SCHETA; DOSTUPNO: 4555.00 RUR

5. ПРИОСТАНОВКА ДЕЙСТВИЯ (БЛОКИРОВКА) КАРТЫ

Рекомендуется сохранить в памяти своего мобильного телефона сообщение о блокировке карты. Это позволит Вам более оперативно заблокировать свою карту в случае ее утраты.

Для приостановки действия карты (далее блокировки карты) необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) SMS-сообщение следующего формата:

03N...Nb где, «N...N» - последние X цифр номера карты, необходимые для отправки в запросах (см. п. 2), «b»-цифра, определяющая код блокировки. «b» может иметь одно из следующих значений:

- 0 – карта потеряна;
- 1 – карта украдена;
- 2 – карта оставлена в банкомате;
- 3 – иное

Параметры 03, N...N, b могут быть разделены символами («#», «.», «-», « »).

Вместо **03** могут быть указаны следующие слова:

БЛОКИРОВКА
BLOKIROVKA
BLOCK

(примеры SMS-сообщений:

03123450;

03 12345 0;

БЛОКИРОВКА 12345 0,

что означает запрос на блокировку карты с последними цифрами номера карты «12345» по причине ее утери).

В ответ Банк направляет на мобильный телефон держателя следующее SMS-сообщение, содержащее код подтверждения блокировки (шестизначный цифровой код):

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
<ul style="list-style-type: none"> - номер карты в виде аббревиатуры названия продукта и последних цифр номера карты; - текст: «Posle blokirovki ispolzovanie karty budet NEVOZMOZHNO. Dlya blokirovki otpravte SMS:»; - код подтверждения блокировки карты: XXXXXX (6 цифр). 	VISA12345; Posle blokirovki ispolzovanie karty budet NEVOZMOZHNO. Dlya blokirovki otpravte SMS: 987654

Для подтверждения блокировки карты держатель должен в течение 5 минут отправить в Банк SMS-сообщение, содержащее код подтверждения блокировки:

987654 (пример SMS-сообщения, содержащего код подтверждения блокировки)

После получения Банком правильного кода подтверждения блокировки карта блокируется и на телефон держателя направляется следующее SMS-сообщение об успешной блокировке карты:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
<ul style="list-style-type: none"> - номер карты в виде аббревиатуры названия продукта и последних цифр номера карты; - «Karta zablokirovana» 	VISA12345; Karta zablokirovana

В случае ошибки Банк направляет следующее SMS-сообщение об ошибке блокировки:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
- номер карты в виде аббревиатуры названия продукта и последних цифр номера карты; - одно из следующих сообщений: «Karta ne zablokirovana: oshibka blokirovki» «Karta ne zablokirovana: Neverny zapros. Nedopustimaya operatsiya ili podtverghdenie blokirovki posle 5 minut» «Karta ne zablokirovana: Kod podtverghdeniya neveren»	VISA12345; Karta ne zablokirovana: oshibka blokirovki

В случае получения SMS-сообщения об ошибке блокировки карты необходимо либо повторить попытку блокировки карты через «Мобильный банк» либо как можно скорее позвонить по телефону Банка (495) 747-34-34 (круглосуточно) для блокировки карты оператором Банка.

Разблокировка карты, заблокированной через «Мобильный банк», возможна только после подачи письменного заявления о разблокировке карты в случае, если карта заблокирована кодами «2» (карта оставлена в банкомате) или «3» (иное) и отсутствуют несанкционированные держателем попытки использования заблокированной карты.

Внимание!

Не пытайтесь воспользоваться заблокированной картой.

В случае блокировки карты с кодом «потеряна», «украдена» со счета карты будет списана плата за приостановку действия карты в соответствии с Тарифами банка.

6. БЛОКИРОВКА/РАЗБЛОКИРОВКА УСЛУГ «МОБИЛЬНОГО БАНКА»

Для блокировки «Мобильного банка» необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) SMS-сообщение следующего формата:

04

Вместо **04** могут быть указаны следующие слова:

**БЛОКИРОВКАУСЛУГ
БЛОКИРОВКАУСЛУГИ
BLOKIROVKAUSLUG
BLOKIROVKAUSLUGI
BLOCKSERVICE**

В ответ Банк блокирует предоставление услуг «Мобильного банка» сразу для **всех** подключенных карт и направляет на мобильный телефон держателя следующее SMS-сообщение:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
Текст «Uslugi mobilnogo banka ZABLOKIROVANY»	Uslugi mobilnogo banka ZABLOKIROVANY

Внимание! При блокировке услуг «Мобильного банка» списание ежемесячной платы не приостанавливается.

Разблокировка «Мобильного банка» осуществляется отдельно по каждой карте. Для разблокировки услуг «Мобильного банка» необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) SMS-сообщение следующего формата:

05N...Nk, где «N...N» - последние X цифр номера карты (см. п. 2), необходимые для отправки в запросах;

«k» - цифровая контрольная информация.

Параметры 05, N...N, k могут быть разделены символами («#»,»,», «-», « »).

Вместо **05** могут быть указаны следующие слова:

**РАЗБЛОКИРОВКАУСЛУГ
РАЗБЛОКИРОВКАУСЛУГИ
RASBLOKIROVKAUSLUG
RASBLOKIROVKAUSLUGI
UNBLOCKSERVICE**

(примеры SMS-сообщений: 05123452222;

05 12345 2222,

где 12345 - последние 5 цифр номера карты, 2222 - цифровая контрольная информация. Расчет цифровой контрольной информации см. пункт 13.

В ответ Банк разблокирует предоставление услуг «Мобильного банка» для указанной карты и направляет на мобильный телефон держателя следующее SMS-сообщение:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
- номер карты в виде аббревиатуры названия продукта и последних цифр номера карты; - текст: «ON»	VISA12345: ON

Блокировка при утрате мобильного телефона

В случае если Вы утратили мобильный телефон, для исключения возможности получения информации по банковским картам третьими лицами, Вам необходимо заблокировать услуги «Мобильного банка» в Службе помощи Банка по телефону, указанному в п. 17.

Внимание! Для блокировки телефона Вам необходимо обратиться к оператору мобильной связи.

Блокировка в случае отсутствия средств для оплаты «Мобильного банка»

В случае отсутствия на счете карты средств, достаточных для оплаты «Мобильного банка», Банк осуществляет блокировку «Мобильного банка» (за исключением функции платежей в пользу организаций).

По факту блокировки «Мобильного банка» Банк отправляет SMS-сообщение:

Пример SMS-сообщения
USLUGA MOBILNY BANK ZABLOKIROVANA: nedostatochno sredstv dlya oplaty uslugi

Заблокированные по причине отсутствия средств услуги «Мобильного банка» будут разблокированы Банком автоматически только после их оплаты. О факте возобновления предоставления услуг «Мобильного банка» Банк направляет SMS-сообщение:

Пример SMS-сообщения
USLUGA MOBILNY BANK RAZBLOKIROVANA: usługa oplachena uspeshno

Блокировка (отключение) в соответствии с Условиями предоставления услуг «Мобильного банка»

В случае отключения «Мобильного банка» при наступлении событий, определенных в Условиях предоставления услуг «Мобильного банка» Банк направляет SMS-сообщение:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
Mobile bank: karta VISAXXXXXX zablockirovana. Mobile bank zablockirovan po kartam: VISAXXXXXX, VISAXXXXXX	Mobile bank: karta VISA12345 zablockirovana. Mobile bank zablockirovan po kartam: VISA12345, VISA12346

7. ПОЛУЧЕНИЕ СПРАВКИ О КАРТАХ, ПОДКЛЮЧЕННЫХ К «МОБИЛЬНОМУ БАНКУ»

Для получения справки по картам, подключенным к «Мобильному банку» необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) SMS-сообщение следующего формата:

06

Вместо **06** могут быть указаны следующие слова:

**ИНФО
СПРАВКА
INFO
SPRAVKA
INFORMATION**

В ответ на данный запрос Банк направляет держателю одно или несколько SMS-сообщений, содержащих перечень карт, подключенных к «Мобильному банку», и признак блокировки/разблокировки услуг «Мобильного банка» по каждой карте:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
- «1 IZ 2» - порядковый номер SMS-сообщения из общего числа SMS-сообщений. <i>Внимание! SMS-сообщения могут быть доставлены оператором мобильной связи с нарушением последовательности</i> - фраза «Mobile bank:» - номера карт, подключенных к «Мобильному банку», в виде аббревиатуры названия продукта и последних цифр номера карты. После каждой карты в скобках указывается признак блокировки/разблокировки услуг «Мобильного банка»: (ON) - услуга «Мобильного банка» активизирована; (OFF) - услуга «Мобильного банка» заблокирована держателем; (NEOPLATA) - услуга «Мобильного банка» заблокирована по причине неоплаты. - DLINA=X, где X - количество последних цифр номера карты,	(1 IZ 2) Mobile bank: VISA21245(ON); ECMC32245(ON); MAES22245(OFF); VISA54321(NEOPLATA) DLINA=5;

необходимое для указания в запросах. X может иметь значения: 5, 6, 7. На один номер мобильного телефона не могут быть зарегистрированы карты, у которых совпадает более 7 последних цифр номера карты.	
---	--

8. ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

8.1. ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В ПОЛЬЗУ ОРГАНИЗАЦИЙ

Перечисление средств осуществляется со счета карты, определенной в Заявлении.

Проведение операции перечисления возможно следующими способами:

Способ 1:

Держатель предварительно определяет реквизиты платежа в *Поручении на перечисление денежных средств с использованием «Мобильного банка»* (далее «Поручение»), которое оформляется в любом подразделении Банка, либо через сеть Интернет (см. пункт 9) и далее платежи осуществляются только по этим реквизитам на основании SMS-запроса.

Для оплаты за телефон, подключенный к Мобильному банку на основании Заявления, предварительного оформления Поручения не требуется. Платеж осуществляется на основании SMS-запроса.

Способ 2:

- держатель направляет в Банк SMS-запрос на проведение платежа;
- Банк присылает на телефон клиента SMS-запрос на подтверждение операции, содержащий реквизиты платежа (в том числе сумму платежа);
- Держатель подтверждает операцию и направляет в Банк ответ на SMS-запрос.

Перечисление средств возможно в пользу сторонних организаций, имеющих соответствующие договорные отношения с Банком. Перечни организаций, которым возможны платежи [по способу 1](#) и [по способу 2](#) различны.

Проведение платежа по способу 1:

Информацию по оформлению Поручения см. в пункте 9.

Для проведения платежа необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) SMS-сообщение следующего формата:

PP IP (T) S (N...N)

«PP» – буквенный код организации - получателя платежа (BEELINE или БИЛАЙН, MEGAFON или МЕГАФОН, MTS или МТС, NTV или НТВ, COSMOSTV или КОСМОСТВ и т.д.). Актуальную информацию о буквенном коде организации-получателя Вы можете посмотреть [здесь](#).

«IP» – реквизит платежа (например, номер телефона или код ЕИРЦ). Если реквизит платежа длиннее 15 символов, указываются только первые 15 символов. Вместо реквизита платежа может быть указан его порядковый номер для организации - получателя платежа, как он был указан в Поручении (см. пункт 9). Например, если Вы указали в Поручении, что будете осуществлять платежи за два мобильных телефона BEELINE и хотите провести оплату за номер телефона, указанный вторым, вместо номера телефона можно просто указать цифру 2. Для оплаты за телефон, подключенный к Мобильному банку на основании Заявления, вместо номера телефона можно указать цифру «0».

Внимание! Если Вы укажете неверный порядковый номер реквизита, деньги будут перечислены по ошибочному реквизиту. Для избежания ошибок при указании порядковых номеров реквизитов рекомендуется предварительно проверить данные своего Поручения через сеть Интернет.

«Т» – период, за который производится оплата в виде номера месяца. Данный параметр необходимо указывать только для следующих [организаций-получателей платежей](#).

«S» – сумма платежа. Сумма указывается:

- в рублях (для следующих [организаций-получателей платежей](#));
- в рублях и копейках (для следующих [организаций-получателей платежей](#)). При необходимости указания суммы с копейками рубли от копеек должны быть отделены символами: «.» или «,», например, 123.78 (123 рубля 78 копеек).

Для следующих [организаций-получателей платежей](#) сумма платежа должна точно соответствовать сумме задолженности по клиенту за указанный в запросе период (в противном случае операция не будет обработана).

«N...N» - последние X цифр номера карты, необходимые для отправки в запросах (см. п. 2). Указываются только в случае, если один реквизит платежа оформлен для нескольких карт.

Внимание! В случае если Вы неверно указали получателя платежа, реквизит или сумму платежа, Банк возврат неверно перечисленных средств не осуществляет. Для выяснения возможности возврата средств Вам необходимо обратиться к получателю платежа.

Отдельные параметры (PP,IP,T,S,N...N) должны быть разделены одним из символов («#», «-», «»).
Примеры SMS-сообщений для оплаты за услуги телефонной связи сети Bee Line для номера 9031112233 на сумму 600 рублей:

BEELINE 9031112233 600;
или BEELINE 1 600 , (где 1 это порядковый номер реквизита платежа для организации - получателя платежа, определенный в Поручении держателя);
или BEELINE 9031112233 600 12345 , (где 12345 - последние 5 цифр номера карты, для которой оформлен реквизит платежа).

По факту получения запроса на платеж в пользу организации Банк направляет клиенту следующее SMS-сообщение:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
<p>- сообщение: «Oplata na XXX rublei v adres PP (IP) vupolnena uspeshno» (в случае успешного завершения операции в режиме реального времени) или «Platezh na XXX rublei PP prinyat za IP k ispolneniyu. Po voprosy predostavljeniya uslugi obrashchaites' k polychatelyu platezha po telefonu XXX-XX-XX» (Банк не получил от получателя платежа подтверждение о корректном завершении операции в режиме реального времени. В этом случае средства могут быть зачислены по Вашим реквизитам как в режиме реального времени, так и на следующие сутки. Если средства не будут зачислены на следующие сутки, следует обратиться по указанному телефону)</p>	<p>«Oplata na 600 rublei v adres BEELINE (9031234567) vupolnena uspeshno» или «Platezh na 600 rubley BEELINE za 9031234567 prinyat k ispolneniyu. Po voprosy predostavljeniya uslugi obrashchaites' k polychatelyu platezha po telefonu XXX-XX-XX»</p>

Проведение платежа по способу 2:

Для проведения платежа необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) SMS-запрос задолженности следующего формата:

PP(+) **IP** (**T**) (**N...N**)

«**PP**» - буквенный код организации - получателя платежа (например, ЕИРЦ). Для некоторых получателей платежа может быть предусмотрен дополнительный параметр: платеж на сумму со страховкой (в этом случае после PP необходимо указать знак «+», например, ЕИРЦ+) или без страховки (например, ЕИРЦ). Актуальную информацию о буквенном коде организации-получателя вы можете посмотреть [здесь](#).

«**IP**» - реквизит платежа (например, код плательщика для оплаты ЖКУ или номер лицевого счета). Если реквизит платежа длиннее 15 символов, указываются только первые 15 символов.

«**T**» – период, за который производится оплата, в виде номера месяца. Данный параметр указывается при оплате задолженностей следующим [организациям-получателям платежа](#) (при этом данный параметр является необязательным. Если месяц не указан, то для погашения будет предложена к оплате самая «старая» задолженность за последние 12 месяцев).

«**N...N**» - последние X цифр номера карты, необходимые для отправки в запросах (см. п. 2). Указываются только в случае, если один реквизит платежа оформлен для нескольких карт.

Отдельные параметры (PP(+),IP,T,N...N) должны быть разделены одним из символов («#», «-», «»).
Примеры SMS-сообщений для оплаты за коммунальные услуги ЕИРЦ для кода плательщика 1234567890 на сумму 600 рублей:

ЕИРЦ 1234567890 запрос для оплаты наиболее «старой» задолженности без страховки;
ЕИРЦ+ 1234567890 02 запрос для оплаты задолженности за февраль со страховкой;
ЕИРЦ 1234567890 02 12345 запрос для оплаты задолженности за февраль без страховки, где 12345 - последние 5 цифр номера карты, для которой оформлен реквизит платежа;

Если за указанный в SMS-запросе месяц задолженность для оплаты отсутствует (при указании в SMS-запросе конкретного месяца), или если у клиента отсутствуют задолженности за последние 12 месяцев (при оплате наиболее «старой» задолженности), Банк направляет клиенту следующее SMS-сообщение:

Примеры SMS-сообщения
« EIRC 1234567890: net zadolzhennosti za period 02.2008» или « EIRC 1234567890: net zadolzhennosti za period s 08.2007 po tekushee vremya.»

Если задолженность найдена, Банк направляет клиенту следующее SMS-запрос для подтверждения операции:

Примеры SMS-сообщения
Oplata EIRC 1234567890 (bez strahovki): 1234.56 RUB; period 08.2007; VISA12345; KOD XXXX Oplata EIRC 1234567890 (so strahovkoi): 1234.56 RUB; period 02.2008; VISA12345; KOD XXXX Где KOD XXXX –код подтверждения операции

После получения SMS-запроса от Банка для подтверждения операции клиент через произвольный промежуток времени принимает решение об оплате задолженности и направляет полученный от Банка SMS-запрос обратно в Банк на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) **в неизменном виде**.

Если задолженность успешно оплачена, Банк направляет клиенту следующее SMS-сообщение:

Примеры SMS-сообщения
Oplacheno uspeshno: EIRC 1234567890 (bez strahovki): 1234.56 RUB; period 08.2007; VISA12345 Oplacheno uspeshno: EIRC 1234567890 (so strahovkoi): 1234.56 RUB; period 02.2008; VISA12345

Внимание!

Банк осуществляет контроль поступающих SMS-запросов на проведение платежей организациям для исключения дублирования операций. В случае поступления в Банк двух одинаковых SMS-запросов на проведение платежа в течение одного часа Банк направляет клиенту следующее SMS-сообщение:

Mobilnyi bank: poluchen povtorny zapros. Dlya obrabotki zaprosa izmenite ego tekst ili napravte zapros povtorno cherez 60 minut.

8.2. ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ НА СЧЕТА МЕЖДУНАРОДНЫХ КАРТ СБЕРБАНКА РОССИИ

По запросу держателя осуществляется перечисление средств со счета карты, подключенной к «Мобильному банку» на основании Заявления, (далее – карты отправителя) на следующие счета международных банковских карт Сбербанка России (далее – карт получателей):

- на счета карт, подключенных к «Мобильному банку» на основании того же Заявления, что и карта отправителя;
- на счета карт, предварительно определенных держателем в поручении, которое оформляется в любом подразделении Банка, либо через сеть Интернет (см. пункт 9).

ОГРАНИЧЕНИЯ

Перевод денежных средств может осуществляться на любые международные карты Сбербанка России¹ Держателя, оформившего Заявление на подключение к «Мобильному банку», либо международные карты Сбербанка России любого другого Держателя, с учетом следующих ограничений:

- если валюта счета «карты получателя» рубли – операция разрешена по карте основного держателя/дополнительного держателя без ограничений;
- если валюта счета «карты получателя» доллары США/евро – операция разрешена при условии, что «карта отправителя» и «карта получателя» выпущены к счетам, открытым на имя одного и того же физического лица;
- по «карте получателя» должен отсутствовать овердрафт по счету на момент проведения операции (данное ограничение относится только к дебетовым картам, погашение задолженности по кредитным картам возможно);
- перевод не возможен со счета кредитной карты.

Для проведения платежа необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) SMS-сообщение следующего формата:

ПЕРЕВОД N...N К...К S,

где:

«ПЕРЕВОД» или «PEREVOD»– название операции.

¹ Кроме карт Поволжского и Северо-Западного банков Сбербанка России.

«N...N» - последние 5-7 цифр номера «карты отправителя», подключенной на основании Заявления, необходимые для отправки в запросах (см. п. 2).

«K...K» - последние 5-7 цифр номера «карты получателя», подключенной на основании Заявления, либо определенной держателем в Поручении (см. п. 9). Параметры «K...K» и «N...N» совпадать не могут (то есть невозможно провести операцию списания и одновременно зачисления средств на одну и ту же карту).

«S» – сумма платежа **в валюте счета «карты отправителя»** в рублях/долларах США/евро (без копеек/центов).

Внимание! В случае если Вы указали неверный номер «карты отправителя» или «получателя платежа», сумму платежа, Банк возврат неверно перечисленных средств не осуществляет. Для возврата средств Вам необходимо обратиться к получателю платежа.

Отдельные параметры (ПЕРЕВОД, N...N, K...K, S) должны быть разделены одним из символов («#»), «,», «-», « »).

Примеры SMS-сообщений для перевода с карты Сбербанка России на карту Сбербанка России на сумму 600 рублей: PEREVOD 12345 67890 600

По факту получения запроса на перевод и успешного выполнения операции Банк направляет клиенту следующее SMS-сообщение:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
- сообщение: «Perevod sredstv v summe XXX RUR/USD/EUR s karty NNNNN na kartu KKKKK vypolnen uspeshno»	«Perevod sredstv v summe 500 RUR s karty 12345 na kartu 54321 vypolnen uspeshno»

Внимание!

Банк осуществляет контроль поступающих SMS-запросов на проведение платежей на счета карт для исключения дублирования операций. В случае поступления в Банк двух одинаковых SMS-запросов на проведение платежа в течение одного часа Банк направляет клиенту следующее SMS-сообщение:

Mobilnyi bank: poluchen povtorny zapros. Dlya obrabotki zaprosa izmenite ego tekst ili napravte zapros povtorno cherez 60 minut.

9. ОФОРМЛЕНИЕ ПОРУЧЕНИЯ НА ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Для перечисления денежных средств организациям в соответствии в пункте 8.1. по способу 1 необходимо предварительно *оформить Поручение Держателя на перечисление денежных средств с использованием «Мобильного Банка»* (Поручение). При оформлении Поручения Вы выбираете организации (из тех, что указаны в бланке Поручения), которым планируете осуществлять платежи, а также указываете реквизиты платежей. Для каждой организации может быть указано не более 5 реквизитов (в дальнейшем совершение платежей возможно как с использованием реквизитов платежей, так и с использованием порядковых номеров реквизитов платежей, указанных в Поручении). В Поручении Вы также указываете номера «карт получателей», которым планируете перечислять денежные средства (не более 5 карт). При этом указывать номера карт, уже подключенных к «Мобильному банку» на основании Вашего Заявления не требуется – перевод средств на эти карты будет доступен по умолчанию.

Оформить или изменить поручение Вы можете:

- обратившись в любое подразделение Банка (при себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность). О факте регистрации или изменения поручения Банк направляет Вам SMS-сообщение;
- обратившись [на сайт Сбербанка России](#). Возможность оформления или изменения Поручения через сеть Интернет предоставляется только в случае, если в Заявлении на подключение к «Мобильному банку» Вами был указан электронный почтовый адрес (с 03.11.2008 года для этой цели будет использоваться E-mail из Заявления на получение карты. Если в Заявлении на получение карты e-mail указан не был или для изменения адреса электронной почты необходимо оформить Заявление на изменение информации по клиенту). Вы получаете доступ к Вашему Поручению после ввода двух паролей. Первый пароль Банк направляет Вам на Ваш электронный почтовый адрес (email). Второй пароль (после корректного ввода на сайте Банка первого пароля) отправляется на Ваш мобильный телефон.

Для получения информации об актуальном перечне всех зарегистрированных в соответствии с Вашим Поручением организаций и карт, которым (на которые) возможно перечисление платежей в рамках услуг «Мобильного банка», и о реквизитах платежа необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) SMS-сообщение следующего формата:

OPLATA?

В ответ на данный запрос Банк направляет держателю одно или несколько SMS-сообщений, содержащих перечень организаций и карт, которым (на которые) возможны платежи:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
<ul style="list-style-type: none"> - «1 IZ 2» - порядковый номер SMS-сообщения из общего числа SMS-сообщений. Внимание! SMS-сообщения могут быть доставлены оператором мобильной связи с нарушением последовательности - фраза»Mobile bank:» - перечень организаций: <ul style="list-style-type: none"> название организации порядковый номер реквизита платежа реквизит платежа (если реквизит платежа превышает 15 символов, то только указываются первые 15 символов) номер карты, с которой будет производиться списание средств организациям слово PEREVOD и последние цифры номера карты, на которую возможны переводы (может быть несколько) 	(1 IZ 2) Mobile bank: BEELINE-1: 9031112233 (VISA12345); BEELINE-2: 9033332211 (VISA12345); MEGAFON- 1:9261112233 (VISA12345) PEREVOD- 1:MAES11115;PEREVOD- 2:ECMC00001;PEREVOD- 3:VISA10017;PEREVOD- 4:MAES11112;PEREVOD- 5:VISA10009.

Для получения информации об актуальном перечне реквизитов платежей по зарегистрированной организации необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи (см. пункт 11) SMS-сообщение следующего формата:

BEELINE?

или **MEGAFON?**

и т.п.

В ответ на данный запрос Банк направляет держателю одно или несколько SMS-сообщений, содержащих перечень реквизитов платежа:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
<ul style="list-style-type: none"> - «1 IZ 2» - порядковый номер SMS-сообщения из общего числа SMS-сообщений. Внимание! SMS-сообщения могут быть доставлены оператором мобильной связи с нарушением последовательности - фраза»Mobile bank:» - название организации порядковый номер реквизита платежа реквизит платежа (если реквизит платежа превышает 15 символов, то только указываются первые 15 символов) номер карты, с которой будет производиться списание средств 	(1 IZ 2) Mobile bank: BEELINE-1: 9031112233 (VISA12345); BEELINE-2: 9033332211 (VISA12345)

10. ПОЛУЧЕНИЕ УВЕДОМЛЕНИЙ ОБ ОПЕРАЦИЯХ ПО КАРТЕ

В случае, если Вы оформили полный пакет «Мобильного банка», на мобильный телефон, указанный в Заявлении, направляется информация о следующих операциях по карте:

- об операциях оплаты товаров/услуг и операциях выдачи наличных денежных средств по факту поступления и обработки Банком авторизационного запроса по операции (разрешения/отказа Банка на проведение операции по карте), и/или по факту поступления в Банк финансовой операции по карте (в случае если операция была совершена без авторизации или если параметры финансовой операции не соответствуют авторизационному запросу);
- об операциях внесения средств на счет банковской карты в подразделении Банка (направляется по факту увеличения лимита доступных средств по карте);
- о других финансовых операциях по карте.

Уведомления направляются Банком в режиме реального времени. В некоторых случаях, например, при временной недоступности мобильного телефона, возможна задержка в получении SMS-сообщения держателем, обусловленная особенностями отправки SMS-сообщений операторами мобильной связи.

Уведомления об операциях по карте не направляются в случае, если держатель оформил «Экономный пакет» услуг «Мобильного банка».

Ниже приведены формат и пример SMS-сообщения с уведомлением об операциях по карте:

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
<ul style="list-style-type: none"> - номер карты в виде аббревиатуры названия продукта и последних цифр номера карты; - тип операции: <ul style="list-style-type: none"> «Pokupka» - покупка; «Otmena pokupki» - отмена операции покупки; «Vozvrat pokupki» - возврат покупки; «Otmena vozvrata pokupki» - отмена операции возврат покупки; «Vydacha nalichnyh» - выдача наличных; «Otmena vydachi nalichnyh» - отмена операции выдачи наличных; «Kom. za godovoe obsluzhivanie» - комиссия за годовое обслуживание счета; 	VISA12345; POKUPKA; USPESHNO; SUMMA: 100.00 RUR; RAMSTOR MOSCOW RU; 22.04.02 12:45; DOSTUPNO:

<p>«Otmena kom. za godovoe obsluzhivanie» - отмена комиссии за годовое обслуживание счета; «Popolnenie scheta» - пополнение счета; «Otmena popolnenija scheta» - отмена операции пополнения счета; «Popravki po schetu» - поправки по счету; «Otmena popravok po schetu» - отмена поправок по счету; «Plata za priostanovku dejstvija karty» - плата за приостановку действия карты; «Otmena platy za priostanovku dejstvija karty» - отмена платы за приостановку действия карты; «Spisanie procentov za overdraft» - списание процентов за овердрафт; «Otmena spisanija procentov za overdraft» - отмена списания процентов за овердрафт; «Beznalichny perevod sredstv» - безналичный перевод средств; «Otmena beznalichnogo perevoda sredstv» - отмена операции безналичного перевода средств; «Plata za zamenu karty» - плата за замену карты; «Otmena platy za zamenu karty» - отмена платы за замену карты; «Oplata uslug mobilnogo banka» - плата за услуги мобильного банка; «Otmena oplaty uslug mobilnogo banka» - отмена платы за услуги мобильного банка; «Bank-spisanie»- другие списания; «Bank-zachislenie» - другие зачисления; «Otmena operacii» - отмена операции; «Plata za vypisky» - плата за выписку «Otmena platy za vypisky» - отмена платы за выписку «Pogashenie kredita» - погашение кредита «Otmena pogashenija kredita» - отмена погашение кредита «Oplata uslug» - оплата услуг «Otmena oplaty uslug» - отмена оплаты услуг «Perevod na karty, vnos nalichnyh» - перевод на карту, взнос наличных «Otmena perevoda na karty, vznosa nalichnyh» - отмена перевода на карту, взноса наличных «Popolnenie na summu protsentov» - пополнение на сумму процентов «Otmena popolneniya na summu protsentov» - отмена пополнения на сумму процентов «Perevod sredstv s karty, vnos nalichnyh» - перевод средств с карты, взнос наличных «Otmena perevoda sredstv na karty» - отмена перевода средств на карту «Spisanie: perevod sredstv na karty» - списание: перевод средств на карту</p> <p>- результат операции (только для авторизационных сообщений): «USPESHNO» «OTKAZ» или «Pozvonite v bank (095)7473768»</p> <p>- «SUMMA: xxx.xx»: сумма операции в валюте операции; - валюта операции; - место совершения операции (при наличии информации); - дата и время совершения операции (ДД.ММ.ГГ ЧЧ:ММ);</p> <p>- «DOSTUPNO: xxx.xx»: сумма доступных средств на карте в валюте счета карты с учетом лимита овердрафта (при его наличии). Информацию о лимитах доступных средств по карте для совершения операций выдачи наличных и/или торговых операций (если они Вами установлены) Вы можете запросить в соответствии с п.3; - валюта счета карты.</p>	4555.00 RUR
---	-------------

11. НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ ОПЕРАТОРОВ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ ДЛЯ ОТПРАВКИ ЗАПРОСОВ

Оператор мобильной связи:	Номера телефонов для отправки SMS-сообщений (абоненты операторов Московского региона):	Номера телефонов для отправки SMS-сообщений (абоненты операторов других регионов):
Билайн	900, +7 926 2000 900, +7 916 572-3900	900, +7 926 2000 900, +7 916 572-3900
Мобильные ТелеСистемы		
Мегафон		+7 926 2000 900, +7 916 572-3900
Другие операторы	+7 926 2000 900, +7 916 572-3900	+7 926 2000 900, +7 916 572-3900

12. ИЗМЕНЕНИЕ РЕГИСТРАЦИОННОЙ ИНФОРМАЦИИ.

В случае если необходимо добавить или удалить карту в списке карт, подключенных к «Мобильному банку», держатель основной банковской карты должен обратиться в любое подразделение Банка и оформить соответствующее заявление. Информация, указанная в Заявлении на изменение регистрационной информации, полностью обновит список карт, поэтому при заполнении Заявления необходимо указать полный список карт, которые должны быть подключены к «Мобильному банку». По факту изменения регистрационной информации на мобильный телефон направляется SMS-сообщение (см. пункт 7).

Для изменения карты, по счету которой производится оплата за «Мобильный банк», Держатель оформляет Заявление на отключение от «Мобильного банка», где указывает «старую» карту для оплаты, и Заявление на подключение к «Мобильному банку», где указывает «новую» карту для оплаты.

13. ЦИФРОВАЯ КОНТРОЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.

Цифровая контрольная информация указывается держателем в запросах на разблокировку услуг «Мобильного банка» по карте согласно пункту 6. Держатель основной карты имеет возможность осуществлять разблокировку услуг «Мобильного банка» по дополнительным картам с помощью цифровой контрольной информации основной карты.

Цифровая контрольная информация рассчитывается держателем из контрольной информации по карте, указанной им в Заявлении на получение банковской карты, по следующим правилам²:

- используются первые три символа контрольной информации по карте. Если контрольная информация меньше трех символов, необходимо дополнить ее до трех символов нулями справа;
- если в контрольной информации присутствуют цифры, они переписываются в исходном виде без изменений;
- каждой букве соответствует её порядковый номер в русском или английском алфавите, например, букве «А» соответствует цифра «1», «Ё» - 7, «Й» - 11, «Я» – «33» (для латинского алфавита «А» – «1», «Z» – «26»). Не делается различий между заглавными и строчными буквами.
- всем остальным символам (дефис, восклицательный знак, пробел и т.п.) соответствует цифра ноль;
- длина цифровой контрольной информации после пересчета должна составить от 3 до 6 символов;
- в случае возникновения проблем при расчете цифровой последовательности, ее можно узнать, обратившись в Службу помощи Банка (см. пункт 17).

Таблица кодировки символов контрольной информации Примеры формирования цифровой контрольной информации

Код символа	Буквы алфавита	Цифры	Любые другие символы	Контрольная информация	Цифровая последовательность
0		0	! ? ;	Я голосую за мир	3304
1	А	1		ТУ-154	20210
2	Б	2		T154	2015
3	В	3		«ТУ154»	02021
4	Г	4		A310	131
5	Д	5		А	100
6	Е	6		ЯЯ	3333
7	Ё	7			
8	Ж	8			
9	З	9			
10	И				
11	Й				
12	К				
13	Л				
14	М				
15	Н				
16	О				
17	П				
18	Р				
19	С				
20	Т				
21	У				
22	Ф				
23	Х				
24	Ц				
25	Ч				
26	Ш				
27	Щ				
28	Ъ				
29	Ы				
30	Ь				
31	Э				
32	Ю				
33	Я				

² Алгоритм перевода контрольной информации по карте в цифровую контрольную информацию соответствует алгоритму, используемому в настоящее время клиентами для формирования запросов в Банк посредством [системы автоматизированного обслуживания держателей международных банковских карт Сбербанка России Visa, MasterCard, Сбербанк-Maestro, Сбербанк-Visa Electron.](#)

14. РАБОТА «МОБИЛЬНОГО БАНКА» ПРИ ПЕРЕВЫПУСКЕ КАРТЫ

Очередной перевыпуск

При очередном перевыпуске карты номер карты не изменяется. Предоставление услуг «Мобильного банка» по карте, перевыпущенной в результате очередного перевыпуска, продолжается прежним порядком.

Досрочный перевыпуск

Предоставление услуг «Мобильного банка» по карте, перевыпущенной в результате досрочного перевыпуска, продолжается прежним порядком, но уже по новому номеру карты. О факте изменения номера карты на все номера мобильных телефонов, по которым была зарегистрирована перевыпущенная карта, направляется SMS-сообщение (если предоставление услуг «Мобильного банка» не заблокировано Банком, либо клиентом):

Формат SMS-сообщения	Пример SMS-сообщения
- «1 IZ 2» - порядковый номер SMS-сообщения из общего числа SMS-сообщений. <i>Внимание! SMS-сообщения могут быть доставлены оператором мобильной связи с нарушением последовательности</i> - фраза»Mobile bank:» ! В случае досрочного перевыпуска карты - «Mobile bank: Perevypuschna karta:» и номер перевыпущенной карты в виде аббревиатуры названия продукта и последних цифр номера карты; - DLINA=X, где X - количество последних цифр номера карты, необходимое для указания в запросах. X может иметь значения: 5, 6, 7. На один номер мобильного телефона не могут быть зарегистрированы карты, у которых совпадает более 7 последних цифр номера карты. Если у подключаемых Вами карт совпало более 7 последних цифр номера, Банк может бесплатно перевыпустить одну из карт.	(1 IZ 2) Mobile bank: Perevypuschna karta: VISA21245; DLINA=5;

15. ОТКАЗ ОТ «МОБИЛЬНОГО БАНКА»

Для отказа от «Мобильного банка» держатель основной банковской карты должен обратиться в любое подразделение Банка и оформить соответствующее Заявление.

При подаче Держателем заявления о закрытии счета карты, подключенной к «Мобильному банку», сдачи карты в Банк, отказе от очередного перевыпуска карты, либо прекращения действия карты по инициативе Банка отключение от «Мобильного банка» производится Банком без оформления Заявления клиентом.

16. СЛУЖБА ПОМОЩИ БАНКА

При утрате мобильного телефона, подключенного к «Мобильному банку», а также при возникновении вопросов по «Мобильному банку», в том числе вопросов, связанных с формированием цифровой контрольной информации, Вы можете обратиться в службу помощи Банка:

круглосуточно по телефонам (495) 500-00-05/788-92-72 или (800)200-3-747³;

по факсу (495) 747-3888 и на e-mail help@sbrf.ru (обращения обслуживаются по рабочим дням)

17. КРАТКИЙ СПРАВОЧНИК ЗАПРОСОВ

№	Название услуги	Текст запроса клиента, формируемого в виде SMS-сообщения	
1	Предоставление информации о лимите доступных средств по карте	01N...N	Вместо 01 могут быть указаны следующие слова: ОСТАТОК, БАЛАНС OSTATOK, BALANS, BALANCE
2	Предоставление информации об операциях по карте	02N...N	Вместо 02 могут быть указаны следующие слова: ВЫПИСКА, ИСТОРИЯ, VYPISKA, ISTORIA, HISTORY

³ Звонки на данный номер бесплатны для вызывающей стороны и возможны со стационарных телефонов из любого региона России за исключением следующих:

- г. Москва;
- Республика Алтай;
- Республика Башкортостан;
- Республика Ингушетия;
- Республика Татарстан;
- Республика Тыва;
- Республика Хакасия;
- Чеченская республика.

3	а) Блокировка банковской карты б) Подтверждение блокировки карты (отдельное SMS-сообщение, направляемое держателем в течение 5 минут после получения от Банка кода подтверждения блокировки карты)	а) 03N...Nb б) xxxxxx	Вместо 03 могут быть указаны следующие слова: БЛОКИРОВКА BLOKIROVKA BLOCK
4	Блокировка/разблокировка услуг «Мобильного банка»	04 – блокировка услуг для телефона 05N...Nk – разблокировка услуг по карте	Вместо 04 могут быть указаны следующие слова: БЛОКИРОВКАУСЛУГ БЛОКИРОВКАУСЛУГИ BLOKIROVKAUSLUG BLOKIROVKAUSLUGI BLOCKSERVICE Вместо 05 могут быть указаны следующие слова: РАЗБЛОКИРОВКАУСЛУГ РАЗБЛОКИРОВКАУСЛУГИ RASBLOKIROVKAUSLUG RASBLOKIROVKAUSLUGI UNBLOCKSERVICE
5	Справка о картах, подключенных к «Мобильному банку»	06	Вместо 06 могут быть указаны следующие слова: РЕГИНФО ИНФО СПРАВКА REGINFO INFO SPRAVKA INFORMATION
6	Перечисление платежей организациям Перечисление денежных средств с карты Сбербанка России на карту Сбербанка России	PP(+) IP (T) S N...N Примеры BEELINE 9031112233 600 EIRC+ 1234567890 02 1234.56 ПЕРЕВОД N...N K...K S	Также может быть указано слово: PEREVOD

Где:

N...N - последние X цифр номера карты, необходимые для отправки в запросах (см. п. 2);

k - цифровая контрольная информация;

b - цифра, определяющая код блокировки. «b» может иметь одно из следующих значений:

- 0 – карта утеряна;
- 1 – карта украдена;
- 2 – карта оставлена в банкомате;
- 3 – иное;

h - цифра, определяющая регион использования карты:

- 0 – обычные установки (весь мир, исключая страны повышенного риска проведения мошеннических операций по карте)
- 1 – только Российская Федерация
- 2 – весь мир

PP(+) - буквенный код организации - получателя платежа (BEELINE, MEGAFON, EIRC), «+»- признак оплаты суммы со страховкой.

IP - реквизит платежа (например, номер телефона, код ИЕПЦ). Если реквизит платежа длиннее 15 символов, указываются только первые 15 символов.

T – период, за который производится оплата в виде номера месяца. Данный параметр является необходимым только для следующих [организаций-получателей платежей](#).

K...K - последние X цифр номера «карты получателя», необходимые для отправки в запросах (см. п. 8.2);

S - сумма платежа. Сумма указывается в рублях или в рублях и копейках. При необходимости указания суммы с копейками рубли от копеек должны быть отделены символами: «.» или «,», например, 123.78 (123 рубля 78 копеек).