



Руководство

по использованию Сбербанк Онлайн

Редакция от 20.01.2018 г.

1. Общая информация¹

Система Сбербанк Онлайн (далее - Сбербанк Онлайн) — это автоматизированная система обслуживания клиентов ПАО Сбербанк (далее – Сбербанк) на официальном ресурсе <https://online.sberbank.ru>.

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 денежные средства клиентам Сбербанка и других банков.

Доступ в Сбербанк Онлайн

1. Для использования Сбербанк Онлайн зайдите на сайт <https://online.sberbank.ru>.
2. Для получения доступа к Сбербанк Онлайн необходимо иметь Логин (идентификатор пользователя) и постоянный пароль. Для дополнительной безопасности доступа к Сбербанк Онлайн вы можете установить подтверждение входа одноразовым паролем, который приходит на номер телефона, подключенный к услуге «Мобильный банк».
3. Для получения Логина и постоянного пароля вам необходимо пройти регистрацию на сайте Сбербанка. От вас потребуются только действующая банковская карта² Сбербанка и мобильное устройство, к которому подключена услуга «Мобильный банк». Руководствуйтесь инструкцией, которую вам предлагает Сбербанк Онлайн в процессе прохождения регистрации.

Также Логин (идентификатор пользователя) и постоянный пароль можно получить через банкомат или информационно-платежный терминал Сбербанка. Для этого вставьте в банкомат карту и введите ПИН-код.

4. Чтобы приступить к использованию Сбербанк Онлайн, введите на сайте <https://online.sberbank.ru> Логин и постоянный пароль.

Входить и подтверждать в Сбербанк Онлайн некоторые операции можно с помощью одноразового пароля, который приходит от Сбербанка в СМС-сообщениях или push-уведомлениях на номер телефона, подключенный к услуге «Мобильный банк».

Для клиентов, заключивших договор банковского обслуживания³ (ДБО), Сбербанк Онлайн подключается с полной функциональностью. Для клиентов, которые ДБО не заключили, услуга Сбербанк Онлайн будет доступна в ограниченном режиме⁴.

¹ Термины даны в соответствии с договором банковского обслуживания, если иное не установлено настоящим Руководством по использованию Сбербанк Онлайн.

² Кроме корпоративных и дополнительных карт.

³ Доступ к вкладам, открытым в территориальном банке Сбербанка, возможен только по банковской карте, выданной в этом же территориальном банке Сбербанка. По состоянию на 01.04.2017 Сбербанк включает в себя 14 территориальных банков в разных субъектах РФ. Посмотреть список территориальных банков можно на сайте Сбербанка в сети Интернет www.sberbank.ru.

⁴ Для клиентов, не заключивших ДБО, недоступны следующие операции (включая, но не ограничиваясь):

- Услуга «Копилка» (просмотр / открытие/ возобновление / приостановление / изменение неснижаемого остатка / закрытие «Копилки»),
- Открытие / закрытие / управление (изменение условий или порядка выплаты процентов) вкладами,
- Операции по ОМС (открытие ОМС, операции по переводу денежных средств со счета/счета по вкладу на ОМС, с ОМС на счет/счет по вкладу),

Заклучить ДБО можно:

1. в подразделении Сбербанка, обслуживающем физических лиц по картам,
либо
2. через Сбербанк Онлайн, при наличии у вас карты Банка. Для этого в Сбербанк Онлайн на странице **«Подключите все возможности Сбербанк Онлайн»** нажмите кнопку **«Подключить»**.

Банк 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.

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

- снятия ограничений,
- в случае 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 (расчет стоимости звонка осуществляется согласно тарифам вашего оператора связи).

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

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

1. в «Памятке по безопасности при использовании Удаленных каналов обслуживания Банка (устройств самообслуживания, услуги «Сбербанк Онлайн», (в том числе, мобильных приложений для смартфонов и планшетных устройств), «Мобильный банк», Контактный Центр Банка)» (Приложение 3 к Условиям банковского обслуживания).
2. на сайте Сбербанка: http://www.sberbank.ru/ru/person/dist_services/warning/warning.

-
- 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 счет, открытый в Сбербанке,
 - Переводы физическому лицу на счет, открытый в другом банке,
 - Получение информации: по кредитам, по сберегательным сертификатам, по счету депо (в т.ч. по задолженности),
 - Получение справки о пенсионных выплатах,
 - Управление «целями»,
 - Управление видимостью продуктов в Сбербанк онлайн,
 - Регистрация ценной бумаги / отзыв документа из депозитария.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ТРАНЗАКЦИОННЫХ ОПЕРАЦИЙ В СБЕРБАНК ОНЛАЙН

I. ПЕРЕВОДЫ И ПЛАТЕЖИ

Любой совершенный платеж или перевод можно сохранить в личном меню в качестве шаблона. Для исполнения некоторых операций может потребоваться подтверждение данной операции в контактном центре Сбербанка.

1.1. Перевод между своими счетами и картами.

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

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

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

1.2. Перевод на карту в другом банке.

Вы можете перевести денежные средства на счета карт физическим лицам на территории России по номеру карты, выпущенной другим банком.

1.3. Перевод клиенту Сбербанка.

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

- по номеру телефона получателя (при условии, что к карте получателя подключена услуга «Мобильный банк»);
- по номеру карты, выпущенной Сбербанком;
- по номеру счета вклада, открытого в Сбербанке.

Вам необходимо проверить правильность заполнения реквизитов:

- ✓ При переводе по номеру карты получателя проверьте последние четыре цифры номера карты получателя, сумму списания, счет списания денежных средств, имя, отчество и первую букву фамилии получателя;
- ✓ При переводе по номеру телефона получателя проверьте номер телефона получателя, последние четыре цифры номера карты получателя, сумму списания, счет списания денежных средств, имя, отчество и первую букву фамилии получателя;
- ✓ При переводе по счету получателя проверьте счет получателя, ФИО получателя, ИНН и адрес получателя (при наличии), реквизиты банка получателя, сумму и счет списания денежных средств.

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

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



1.4. **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.).



1.5. **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.).



1.6. **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».



1.7. **Перевод на счет в Яндекс.Деньги.**

Вы можете перевести денежные средства на счет в ООО НКО «Яндекс.Деньги».



1.8. **Оплата товаров и услуг.**

Вы можете совершить оплату из списка категорий услуг:

- «Мобильная связь»;
- «ЖКХ и домашний телефон»;
- «Интернет и ТВ»;
- «Налоги, штрафы, ГИБДД»;
- Остальное.



1.9. **АВТОПЛАТЕЖИ**

Подключение автоплатежа.

Автоплатеж — это платеж или перевод, который выполняется автоматически по заданным вами параметрам (получатель платежа, периодичность исполнения и т.д.).



II. ВКЛАДЫ И СЧЕТА

2.1. О вкладе

По каждому вкладу на данной странице вы можете просмотреть следующую информацию (включая, но не ограничиваясь):

- вид вклада,
- номер счета по вкладу,
- сумму вклада,
- сумму, доступную для снятия,
- признак ареста – при его наличии.

2.2. Открытие вклада.

Подробнее об онлайн-вкладах:

http://www.sberbank.ru/ru/person/contributions/contrib_online.

2.3. Закрытие вклада.

2.4. Переименовать вклад.

Вы можете переименовать вклад, задав ему новое имя.



III. КАРТЫ

3.1. О карте

Для каждой карты в списке **Карты** отображается следующая информация:

- Платежная система карты (например, Visa, MasterCard, МИР).
- Наименование карты.
- Тип карты (например, кредитная/ дебетовая).
- Последние четыре цифры номера карты.
- Срок действия карты.
- Основная или дополнительная (при наличии дополнительных карт).
- Статус выпуска новой карты (например, для карты, подлежащей перевыпуску).
- Сумма доступных средств.
- Признак ареста – при его наличии.

Для кредитной карты также отображается следующая информация:

- Сумма кредитного лимита.
- Сумма обязательного платежа.
- Срок внесения обязательного платежа.

3.2. Заказать кредитную карту.

Заказать возможно только одну кредитную карту.

3.3. Заблокировать карту.

Вы можете заблокировать карту в Сбербанк Онлайн.

Для блокировки карты нужно:

- нажать на кнопку **«Заблокировать карту»**;
- выбрать причину блокировки, и нажать кнопку **«Продолжить»**;
- на форме подтверждения проверить введенные данные и нажать кнопку **«Заблокировать»**;
- введите одноразовый пароль и нажмите кнопку **«Подтвердить»**.

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).

3.4. Перевыпустить карту.

Внимание! Функционал подачи заявок на перевыпуск карт с помощью Сбербанк Онлайн доступен при наличии технической возможности.



3.5. Подключить копилку.

Вы можете подключить услугу «Копилка». «Копилка» — это автоматические переводы денежных средств с вашей дебетовой карты на ваш сберегательный счет или счет пополняемого вклада по заданным вами параметрам.

«Копилку» можно:

- редактировать,
- приостанавливать,
- возобновлять,
- отключать.



IV.

КРЕДИТЫ

4.1. О кредите

Для каждого кредита в списке **Кредиты** отображается следующая информация:

- Наименование кредита.
- Ваша роль в кредитном договоре (заемщик, созаемщик, поручитель).
- Дата платежа.
- Рекомендованный платеж.

4.2. Оплатить кредит

Вы можете внести платеж или полностью погасить задолженность по дифференцированному кредиту в Сбербанк Онлайн. Для этого в списке **Кредиты** для нужного кредита нажмите кнопку

«Операции» и выберите «Внести платеж». В результате откроется страница **Погашение кредита**, на которой Вы можете внести платеж по данному кредиту.

4.3. Взять кредит в Сбербанке

Вы можете оформить заявку на получение в Сбербанке потребительского кредита.



4.4. Кредитная история

Вы можете заказать кредитный отчет (документ, отражающий вашу кредитную историю) в Бюро кредитных историй.

4.5. Досрочное погашение кредита.

Вы можете досрочно внести аннуитетный платеж по кредиту

4.6. Просмотреть детальную информацию по кредиту (включая, но не ограничиваясь):

- *Первоначальная сумма* — сумма, которую вы получили по кредитному договору.
- *Осталось погасить* — сумма, которую осталось погасить на настоящий момент. Ниже приведена поштатейная разбивка данной суммы (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 счета* — номер ссудного счета по кредиту.
- *Способ погашения* — дифференцированный или аннуитетный.
- *Отделение обслуживания кредита* — отделение Сбербанка, в котором оформлен кредит.
- *Заемщик* — имя, отчество и первая буква фамилии заемщика.
- *Созаемщики* — имя, отчество и первая буква фамилии каждого созаемщика.
- *Поручители* — имя, отчество и первая буква фамилии каждого поручителя.

4.7. Просмотреть график платежей по кредиту



V. СЧЕТА ДЕПО

5.1. О счете

По каждому счету депо на этой странице вы можете просмотреть следующую информацию:

- название и номер счета;
- номер и дату заключения договора по счету депо;
- состояние счета (открыт);
- сумму задолженности перед депозитарием.

5.2. Информационные операции по счету депо:

Вы можете получить следующие отчеты (включая, но не ограничиваясь):

- Расчет стоимости портфеля депонента;
- Справка о депозитарных расходах;
- Отчет о выплатах по ценным бумагам;
- Выписка операций по счету депо за период;
- Выписка по счету депо.

5.3. Оплата задолженности перед депозитарием по счету депо.

В списке задолженности напротив каждого выставленного счета доступна кнопка «Оплатить» для оплаты задолженности.

5.4. Поручение на перевод или прием перевода ценных бумаг.

С помощью Сбербанк Онлайн вы можете отправить в Сбербанк поручение на перевод/прием перевода ценных бумаг между разделами вашего счета депо, на счет в другой депозитарии или реестре с изменением и без изменения владельца ценных бумаг.

Также вы можете просматривать статус исполнения (отказа в исполнении) поручения на перевод / прием перевода ценных бумаг в списке документов⁵.

5.5. Отзыв заявки.

Вы можете отозвать поручение на перевод или прием перевода ценных бумаг.

5.6. Регистрация ценной бумаги.

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.



VI. СЕРТИФИКАТЫ.

Вы можете просмотреть список всех непогашенных сберегательных сертификатов, которые приобрели в Сбербанке.



VII. МЕТАЛЛИЧЕСКИЕ СЧЕТА.

7.1. О счете

⁵ Данный функционал доступен при технической возможности.

По каждому счету в данном разделе вы можете просмотреть следующую информацию:

- название и номер счета,
- остаток (какое количество металла хранится на счете),
- тип (какой драгоценный металл хранится на этом счете, например, «ARG»),
- дату открытия ОМС,
- сумму, на которую куплен металл (сумма отображается в рублях по текущему курсу Сбербанка),
- состояние счета (закрит).

7.2. Курсы покупки /продажи драгоценных металлов.

7.3. Открыть обезличенный металлический счет.

7.4. Купить / продать металл.



VIII. ПЕНСИОННЫЕ ПРОГРАММЫ

8.1. Виды и размеры пенсий.

Вы можете сформировать и направить в ПФР запрос на получение справки о виде и размере получаемой пенсии.



IX. БРОКЕРСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

9.1. Информационный сервис.

Вы можете просмотреть или получить информацию о ваших заявках, сделках, зачислениях и списаниях по индивидуальному инвестиционному счету (ИИС).

9.2. Открыть брокерский счет (заключить договор брокерского обслуживания).

Вы можете подать в Сбербанк заявку на открытие брокерского счета / ИИС.

9.3. Пополнить брокерский счет.

Вы можете пополнить ваш брокерский счет. Лимиты размещены по адресу http://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/limity_na_operacii_mob.pdf.

X. ЛИЧНОЕ МЕНЮ



10.1. ИСТОРИЯ ОПЕРАЦИЙ.

Вы можете просмотреть список операций, совершенных вами в Сбербанк Онлайн, а также статус исполнения операций.



10.2. МОИ ИНТЕРНЕТ-ЗАКАЗЫ

В разделе вы можете просмотреть список счетов на оплату товаров и услуг из интернет-магазинов.

10.3. СПАСИБО ОТ СБЕРБАНКА

Для просмотра ваших бонусов, списка операций по бонусному счету, а также ознакомления с персональными предложениями Сбербанка на сайте программы лояльности в личном меню перейдите по ссылке **Спасибо от Сбербанка**.



10.4. МОИ ФИНАНСЫ.

10.4.1. Расходы.

Вы можете просмотреть расходные операции, совершенные по счету карты, выпущенной Сбербанком.

10.4.2. Доступные средства.

Вы можете просмотреть ваши доступные денежные средства (в т.ч. кредитные) в разрезе услуг Сбербанка (вклады, счета и карты).

10.4.3. Цели.

Вы можете создавать и управлять вашими «целями»:

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

10.4.4. Календарь⁶.

В этом разделе вы можете ознакомиться с расходом денежных средств за каждый календарный день соответствующего календарного месяца по вашим картам, выпущенным Сбербанком.



10.5. МОИ ШАБЛОНЫ

⁶ Данный функционал доступен при технической возможности.

Вы можете управлять вашими активными шаблонами:

- редактировать,
- подключить автоплатеж,
- удалить.



10.6. МОИ АВТОПЛАТЕЖИ

Вы можете управлять созданными вами автоплатежами:

- приостановить,
- возобновить,
- редактировать,
- удалить автоплатеж.

3. СЕРВИСНЫЕ ОПЕРАЦИИ В СБЕРБАНК ОНЛАЙН

3.1. Настройки безопасности и доступов.

В этом разделе Сбербанк онлайн вы можете:

- изменить Логин,
- изменить постоянный пароль,
- управлять подтверждением входа в Сбербанк Онлайн (например, подтверждение входа в Сбербанк Онлайн одноразовым паролем из СМС-сообщения),
- управлять предпочтительным способом подтверждения операции в Сбербанк Онлайн
- управлять настройкой приватности (например, «не отображать меня как клиента Сбербанка в чужих адресных книгах»).

3.2. Выписки и справки

Вы можете сформировать и распечатать выписки по счетам и справки, в т.ч. с изображением печати Банка и подписи уполномоченного сотрудника Банка.

3.3. Лимиты расходов на переводы и платежи.

Вы имеете возможность:

- 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).

3.4. Настройка видимости продуктов.

Вы можете изменить видимость ваших действующих продуктов и услуг в Сбербанк Онлайн, Мобильном приложении Сбербанк Онлайн и в устройстве самообслуживания.

3.5. Настройка видимости шаблонов.

Вы можете управлять доступом к шаблонам в Сбербанк Онлайн, банкоматах, терминалах и мобильных устройствах.

3.6. Оповещения.

Вы можете управлять каналами оповещения (СМС, push, email) о следующих событиях:

- Вход в Сбербанк Онлайн.
- Пришло письмо от службы помощи.
- Статус исполнения операций.
- Обновление новостей Сбербанка.

3.7. Настройки интерфейса.

Вы можете настроить порядок расположения элементов главного меню и порядок расположения услуг на главной странице Сбербанк Онлайн.

3.8. Мобильные приложения.

Вы можете отключить Сбербанк Онлайн на мобильном устройстве.

3.9. Мобильный банк.

Вы можете:

- уточнить детали подключения услуги «Мобильный банк» — например, подключена ли опция «Быстрый платеж»,
- создать действующий в рамках услуги «Мобильный банк» СМС-шаблон на перевод или платеж.

3.10. Личная информация.

Блок личной информации о вас содержит:

- ФИО;
- Изображение (аватар)⁷.

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:

- у вас включен режим инкогнито;
- у пользователя Сбербанк Онлайн на ваш контакт установлено другое графическое изображение;
- Номер мобильного телефона;

⁷ 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.

- Адрес электронной почты;
- Реквизиты документа удостоверяющего личность;
- Номер СНИЛС (при наличии);
- Иной ваш документ или идентификатор (например, водительское удостоверение, ИНН и т.д.) (при наличии).

3.11. Вопрос в Контактный центр Сбербанка

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 http://www.sberbank.ru/ru/person/call_center.