

FAQ

Открытие счета

Как открыть счет?

Брокерский счет можно открыть дистанционно, через Сбербанк Онлайн (веб версия), раздел «прочее – брокерское обслуживание». Если у вас нет Сбербанк Онлайн, оставьте заявку в приложении и с вами свяжется наш сотрудник.

Нужно ли будет посещать офис Брокера?

Если вы открываете брокерский счет не через Сбербанк Онлайн, а по заявке в приложении со звонком специалиста, то вам нужно будет разово посетить офис для его открытия.

Как подгрузить счета в приложение?

Счета подгружаются в приложение автоматически в течение трех рабочих дней после получения вами извещения от Брокера.

Пополнение счета

Как зачислить денежные средства на счет?

Перечисление денежных средств со своего банковского счета на брокерский счет можно сделать дистанционно через приложение Сбербанк Онлайн. Для перехода в Сбербанк Онлайн в «основном меню» выберите «переход в Сбербанк Онлайн».

В Сбербанк Онлайн (веб версия) выберите раздел «прочее – брокерское обслуживание – пополнить счет». В Сбербанк Онлайн (мобильная версия) выберите «платежи», поиском начните вводить «брокер», откроется пополнение брокерского счета.

Перевод ДС

В Сбербанк Инвестор функция перевода ДС недоступна. Осуществить перевод ДС можно в терминале QUIK или по телефону Службы Исполнения поручений (при наличии кодовой таблицы инвестора).

Портфель

Что такое «общий»?

Общий счет это объединение всех счетов/портфелей клиента.

Что такое ИИС?

ИИС – это специальный вид брокерского счета, владелец которого имеет возможность получать доход не только от инвестиций, но также налоговый вычет от суммы вклада на брокерский счет.

Как переключить валюту, в которой отображается портфель?

Кнопка «\$» вверху экрана слева переключает валюту, в которой отображается портфель: рубли, доллары, евро (переключаются по кругу в указанном порядке).

Что такое стоимость портфеля?

Это оценка бумаг в портфеле в денежном выражении. При определении стоимости используется параметр «средневзвешенная цена приобретения». Показывается текущая ликвидационная оценка стоимости портфеля.

Что такое изменение стоимости портфеля?

Это финансовый результат по открытым позициям за текущую торговую сессию.

Что такое изменение в %?

Это отношение изменения портфеля к стоимости портфеля за текущую торговую сессию.

Что такое денежные средства и как рассчитывается этот показатель?

Это денежные средства по фондовому, валютному и внебиржевому рынку, приведенные к одной валюте отображения портфеля. При нажатии на строку «денежные средства», она разворачивается и показываются суммы денежных средств по каждой валюте на счете клиента (фактические остатки).

Как отображается валютный рынок на вкладке портфель?

В ПАО Сбербанк используется денежная схема по валютному рынку. При совершении сделок на валютном рынке, изменяются ваши остатки в группе «денежные средства». При раскрытии строки вы увидите рубли, доллары, евро. На вкладке портфель приводится Тх лимит.

Как группируются активы в приложении?

В строках отображаются активы, которые есть на счете. Если на счете менее 10 активов, то отображаются сами инструменты, если активов 10 и более, то отображаются группы активов. Если выбран счет «общий», то отображается распределение активов по всем счетам. Доля актива в портфеле отображается в виде заливки цветом.

Почему мои активы расходятся с тем, что есть в брокерском отчете?

В приложении отображается оценка портфеля только по фондовому и внебиржевому рынку. Портфель строится на основании плановых позиций (это Т+2 лимиты по фондовому и внебиржевому рынку, Тх по валютному рынку в текущих настройках). Данные могут отличаться от того, что есть в брокерском отчете или в других системах.

Идеи

Зачем проходить риск профилирование?

Риск профилирование необходимо для выявления ваших инвестиционных предпочтений

и предложения вам инвестиционных идей, соответствующих вашей склонности к риску.

Как поменять риск профиль?

Риск профиль вы можете поменять в меню «прочее».

Что означает дата в таблице инвестиционных идей?

Это дата формирования инвестиционной идеи.

Могу ли я изменить сумму инвестирования в инвестиционную идею?

На форме заявки по выбранной идеи в графе сумма инвестирования по умолчанию указывается сумма равная рекомендуемой доли от стоимости текущего портфеля по счету. Вы можете вручную указать вместо суммы инвестирования любую другую величину денежных средств.

Могу ли я изменить номер счета при инвестировании в инвестиционную идею?

Да. Номер счета выбирается на форме заявки по выбранной вами идеи. Вверху формы есть переключение между счетами.

Что такое цена по рынку по инструментам фондового и валютного рынка?

Это цена последней сделки +2% при покупке по инструментам фондового рынка и +0,3% по инструментам валютного рынка. Исполнение заявки происходит по лучшей биржевой цене, доступной в момент подачи заявки на рынке.

Чем отличается форма заявки по первичному размещению от другого типа заявок?

Если размещение идет по фиксированной цене, то вместо цены выдается надпись «в соответствии с условиями размещения» и ниже написана цена размещения, также в заголовке указывается не заявка на покупку, а первичное размещение.

Торговля

Сколько денег должно быть на счете, чтобы начать торговать?

Вы можете начать торговать на Бирже с любой суммы.

Зачем нужна торговая авторизация?

Для получения возможности совершения торговых операций и подачи поручения на вывод денежных средств в приложении требуется двухфакторная авторизация, которая заключается во вводе разового смс пароля.

Как купить/продать по рыночной цене?

В окне заявки выберите направление операции (купить/продать), номер счета, сумму для инвестирования или количество лотов, в поле цена укажите «по рынку». Внимание! При

выборе цена «по рынку» по инструментам фондового рынка итоговая цена оказывается на 2% хуже, чем цена последней сделки по инструменту. По инструментам валютного рынка – 0,3% соответственно. При направлении заявки «покупка» по инструментам фондового рынка цена рассчитывается как цена последней сделки +2%, при направлении заявки «продажа» будет цена последней сделки -2%. По инструментам валютного рынка при покупке по рынку цена рассчитывается как цена последней сделки +0,3%, а при продаже как цена последней сделки - 0,3%.

Как купить/продать по желаемой цене?

В окне заявки выберите направление операции (купить/продать), номер счета, сумму для инвестирования или количество лотов, в поле «цена» снимите признак «по рынку» и вручную вбейте желаемую цену. В этом случае будет выставлена лимитированная заявка на покупку/продажу. Внимание! Ваша заявка будет поставлена в очередь и исполнится, если рыночная цена дойдет до заданного вами уровня до конца торговой сессии.

Неисполненные заявки в конце торговой сессии с очереди снимаются. Данный тип заявки не работает для первичного размещения.

Почему не получается купить/продать (не проходят ордера)?

Распространенной ошибкой является нехватка свободных денежных средств на счету. В случае возникновения вопросов по отправке ордеров, просим вас обращаться по телефону 8(800) 555–55–51.

Как добавить инструмент в «мои инструменты»?

Для того чтобы отслеживать только избранные ценные бумаги, интересующие вас инструменты нужно отметить «звездочкой». Снятие выделения убирает ее из списка.

Внимание! При первом запуске в список «мои инструменты» попадают бумаги, отмеченные Брокером для просмотра.

Как снять заявку?

В основном меню зайдите в раздел «заявки и сделки», выберите нужную заявку, смахните нужную заявку влево и нажмите на кнопку с корзиной.

Могу ли я поменять цену в окне ввода заявки?

По умолчанию в окне «ввода заявки» проставляется «по рынку». У вас есть возможность снять данную опцию и вручную задать конкретную цену, по которой вы хотели бы выставить заявку. Внимание! Ваша заявка будет поставлена в очередь и исполнится, если

рыночная цена дойдет до заданного вами уровня до конца торговой сессии.

Неисполненные заявки в конце торговой сессии с очереди снимаются.

Почему на вкладке валюта я вижу сообщение «биржа закрыта», хотя торги на бирже идут?

Данная ошибка возникает когда у вас не подключена площадка валютный рынок. Позвоните нам пожалуйста по телефону 88005555551 для подключения площадки.

Вопросы по инструментам (акции, облигации, фонды)

Какие акции лучше покупать?

Каждая ценная бумага обладает своей инвестиционной привлекательностью и несет в себе разный инвестиционный потенциал. При выборе инструмента для торговли мы рекомендуем ознакомиться с нашими инвестиционными идеями.

Почему некоторые акции нельзя купить по 1 штуке?

Ценные бумаги торгуются на организованных торгах лотами (за исключением отдельных режимов торгов), количество ценных бумаг в лоте определяется организатором торговли.

Удерживаются ли налоги со сделок?

Налоги на доходы физического лица (НДФЛ) удерживаются в соответствии с порядком, описанным в «Условия брокерского обслуживания», с которым вы можете ознакомиться на сайте www.sberbank.ru, в разделе «Онлайн брокерские услуги» – «Тарифы и документы».

Будут ли доступны другие рынки в приложении?

В настоящий момент в приложении доступен только фондовый, валютный рынок (торговый и просмотровый функционал), а также внебиржевой рынок (только просмотровый функционал). В дальнейшем в

приложении будут доставлены другие рынки. Следите за обновлениями приложения.

Где хранятся (учитываются) мои ценные бумаги?

В настоящее время ценные бумаги, обращающиеся на организованных рынках, выпускаются в бездокументарной форме либо в документарной форме с обязательным централизованным хранением и существуют в виде записей по лицевым счетам/счетам депо. Открытие и ведение счетов депо осуществляется профессиональными участниками рынка ценных бумаг – депозитариями.

Каким образом зачисляются дивиденды, купоны по ценным бумагам по открытым мне

счетам депо?

Доход по ценным бумагам в денежной форме по умолчанию зачисляется на ваш брокерский счет, если вами не было подано заявление о перечислении доходов по ценным бумагам на банковский счет. Доход в виде ценных бумаг зачисляется на открытые вам счета депо.

Тарифы/комиссии

Как узнать размер комиссии?

Размер комиссии вы можете найти на сайте www.sberbank.ru, в разделе «онлайн брокерские услуги – тарифы и документы».

Вывод средств со счета

Как списать денежные средства со счета?

Подать поручение на вывод денежных средств можно дистанционно с вкладки

«Прочее вывод». Внимание! При подаче поручения на вывод денежных

средств потребуется прохождение двухфакторной авторизации (ввод разового смс пароля) если вы ранее в течении сессии не авторизовывались в торговом режиме. Вывод денежных средств

осуществляется на банковские реквизиты, указанные вами в Анкете клиента. Вывод

денежных средств на сторонние реквизиты дистанционно не возможен. Вывод денежных

средств с индивидуального инвестиционного счета (ИИС) осуществляется только через

личное посещение офиса.

Учетная запись

Я забыл свой пароль от приложения, что мне делать?

Заполните форму в приложении «получить пароль» или позвоните по телефону 8(800) 555–55–51.

Как настроить вход в приложение по touch id?

Если у вас Iphone 6, Android 6.0 и выше, то после авторизации в приложении по логину и паролю, перейдите в меню «прочее – вход по touch id». После этого в качестве первого фактора при следующих входах в приложении клиент может использовать touch id.

Есть ли демо доступ?

При авторизации в приложении у вас есть возможность выбрать «демо режим». При

выборе данного режима вам будет предоставлена возможность посмотреть функционал

приложения в тестовом режиме в течение 30 календарных дней.

Связаться с нами

Как связаться с сотрудником клиентской поддержки?

В основном меню вы можете выбрать «звонок в клиентскую поддержку» или чат с сотрудником поддержки. Для прохождения идентификации будьте готовы назвать свой номер договора. При звонке вам дополнительно может понадобиться кодовая таблица Инвестора.

Типичные ошибки	
Почему не отображаются данные моего портфеля?	Пожалуйста, воспользуйтесь приложением в рабочее время с 10:00 до 18:50
Нехватка средств по лимитам клиента	На Московской Бирже вывести ДС после продажи акций можно на 2-ой рабочий день. Если Вы желаете, чтобы был удержан налог при выводе ДС с дохода, полученного при данной продаже, то поручение на вывод необходимо подать на 3-ий рабочий день.
Не удалось установить соединение	Приложение чувствительно к хорошему интернету. Попробуйте включить Wi-Fi. Если проблема остаётся, позвоните нам, пожалуйста, по телефону: 8 800 555-55-51
После обновления нельзя войти в Сбербанк Инвестор — приложение выдаёт ошибку и вылетает (у клиентов Android)	Проверьте, пожалуйста, версию ОС Android в настройках своего телефона. Приложение работает с версией не ниже 5.0
Сделал завод через СБОЛ, но денег нет в приложении	Срок зачисления денежных средств может составлять до одного рабочего дня. Также хотим обратить внимание, что в приложении доступны только фондовый и валютный рынки. При переводе средств на срочный рынок получить к ним доступ можно через торговый терминал Quik. Если у Вас остались вопросы, пожалуйста, свяжитесь с нами по телефону: 8 800 555-55-51
Не работает чат	Сотрудники поддержки отвечают в ходе дня. Пожалуйста, проверьте ответ на Ваше обращение в течение этого времени
Не работает ссылка на открытие брокерского счета в СБОЛ	Вы можете открыть брокерский счёт дистанционно через Сбербанк Онлайн (в разделе «Инвестиции» на iPhone и в разделе «Другие предложения банка» на Android; в веб-версии в разделе «Прочее — брокерское обслуживание»).
Нет завода на б/с онлайн, оперативно	Стандартный срок зачисления денежных средств занимает до одного рабочего дня. Пополнение в режиме онлайн доступно в веб-версии Сбербанк Онлайн в разделе «Прочее — брокерское обслуживание».

Не смог продать свои акции	Обращаем Ваше внимание, что торги на Московской бирже проходят только по будням с 10:00 до 18:40 по московскому времени.
Почему превышен лимит по инструменту? Денег хватает	При подаче заявки обратите, пожалуйста, внимание на сумму в поле «Доступно». Дополнительно нужно иметь запас денег для оплаты брокерской и биржевой комиссий.