

# Содержание

## Платежный портал (SberOnline+):

- Общие рекомендации и особенности работы
- Отсутствует возможность скачать приложение SberOnline+ в App Store
- При добавлении карты – «карта уже существует»
- После добавления продуктов не отображается счет/карта
- В телефоне нет скачанной выписки
- После ввода кода подтверждения «Ошибка авторизации»
- После ввода данных карты для авторизации выпадает «Ошибка авторизации»
- После ввода данных карты для авторизации не поступает код подтверждения
- Неактивно поле для ввода информации
- Не отображается / не нажимается кнопка
- Не вводится № карты / счета
- В кабинете не отображаются счета, карты, другие продукты
- При входе - ошибка "сервер не доступен, попробуйте позже"

## Другие сервисы Банка:

- Из Банка не приходят СМС (об операциях, с кодом подтверждения)
- Долго грузится страница / приложение
- По карте не проводится платеж через GOOGLE PAY
- Не получается дозвониться в Контакт-центр на №5595
- Некорректно загружается стартовая страница сайта

# Платежный портал (SberOnline+)

## Общие рекомендации и особенности работы

Для корректной работы Платежного портала рекомендуем использовать:

- Для WEB (веб-версии):
  - браузер Chrome, версия 57.0, >=71.0
  - браузер Safari, версия >=5.0
  - браузер Firefox, версия >=64.0
- Для мобильной версии:
  - ANDROID версия >=6.0
  - iOS версия >=13.0

Регистрируйтесь в Платежном портале только под одним номером телефона. При необходимости изменить телефон – обращайтесь в любое отделение Банка

Для корректного проведения операций используйте для регистрации финансовый номер, к которому подключена услуга СМС-информирования

Телефон для входа в веб- и мобильную версию должен совпадать

ПИН-код в мобильной версии состоит из 4 цифр и может отличаться (не соответствует) паролю в веб-версии

Все карты СБЕРБАНКА одного клиента могут быть добавлены только в одном кабинете (под одним телефоном)

# Платежный портал (SberOnline+)

## Общие рекомендации и особенности работы

Если Вы забыли пароль/ПИН-код, потребуется повторная авторизация:

- Если Вы уже регистрировали карту в своем кабинете, выберите карту из предложенного выпадающего списка
- Введите данные выбранной из списка карты (номер, срок действия и т.д.)

Если Вам не удалось найти сервис для оплаты, перейдите в раздел Платежи - Все платежи

Переводы на счета других клиентов Банка, а также платежи по реквизитам за пределы Банка доступны в разделе Платежи - Платежи по реквизитам

# Платежный портал (SberOnline+)

Проблема	Рекомендации Банка	
Отсутствует возможность скачать приложение SberOnline+ в App Store	Проверьте настройки Вашего аккаунта в App Store: приложение доступно всем, у кого выбран регион Украина	
При добавлении карты – «карта уже существует»	Карта может быть добавлена только в одном кабинете. Вы пытаетесь добавить карту через кабинет, зарегистрированный под другим № телефона. При входе в мобильное приложение нажмите кнопку «Забыли Пин-код?» и пройдите процедуру восстановления доступа (необходимо ввести номер телефона, под которым ранее добавлялась карта)	
После добавления продуктов не отображается счет/карта	Выйдите из приложения и зайдите повторно	
В телефоне нет скачанной выписки	Проверьте папки загрузок и другие папки, в которые телефон может сохранять скачанные файлы. Для Android : память устройства → Download Для IOS: папка Загрузки	
После ввода кода подтверждения «Ошибка авторизации»	Обратите внимание, что срок действия кода - 60 секунд Запросите код повторно и введите его в течении 60 секунд	

Если наши рекомендации не помогли – обращайтесь в Контакт-центр (по телефонам 5595 или +38 044 354 15 15, в он-лайн чат, Skype: Sberbank UA, Viber и Telegram (добавив в контакты номер телефона 380 (50) 3 125 125)

[Вернуться к содержанию](#)

# Платежный портал (SberOnline+)

Проблема	Рекомендации Банка	
После ввода данных карты для авторизации выпадает «Ошибка авторизации»	Для авторизации нужно вводить данные карты, которую Вы ранее добавляли в SberOnline+ и выбрали из выпадающего списка. Если выбранной карты у Вас нет (например, карта утеряна) – обратитесь в Контакт-центр для ее блокировки	
После ввода данных карты для авторизации не поступает код подтверждения	1. Проверьте, правильно ли Вы вводите данные карты 2. Обратите внимание, что необходимо вводить данные карты, выбранной из предложенного Вам выпадающего списка	
Неактивно поле для ввода информации	1. Очистите кэш и cookie 2. Используйте рекомендованный браузер (для веб-версии Chrome) 3. Повторить попытку	
Не отображается / не нажимается кнопка		
Не вводится № карты / счета		
В кабинете не отображаются счета, карты, другие продукты	Воспользуйтесь функцией «Добавление продуктов»	

# Платежный портал (SberOnline+)

Проблема	Рекомендации Банка	
При входе - ошибка "сервер не доступен, попробуйте позже"	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проверьте интернет-соединение</li><li>2. Очистите кэш и cookie</li></ol>	



# Другие сервисы Банка

Проблема	Рекомендации Банка	
Из Банка не приходят СМС (об операциях, с кодом подтверждения)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Перегрузить телефон.</li><li>2. Очистить память телефона от устаревших смс-сообщений</li><li>3. Проверить черные списки и спам-фильтры телефона</li><li>4. В случае если телефон поддерживает две SIM-карты, убедиться в том, что активна sim-карта, к которой подключена услуга смс-информирования</li><li>5. Перевести телефон в режим полета и обратно.</li><li>6. Вытянуть сим-карту с телефона и заново её вставить.</li><li>7. Вставить сим-карту в другой телефон.</li></ol>	
Долго грузится страница / приложение	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проверьте интернет-соединение</li><li>2. Очистите кэш и cookie</li></ol>	
По карте не проводится платеж через GOOGLE_PAY	Если у Вас нет проблем с NFC, необходимо удалить карту с Google Pay, подключить снова, и попробовать провести оплату с помощью GPay (при запущенном GPay). если проблема повторится, сообщить в Банк время операции и подробно описать последовательность проведения операции	

# Другие сервисы Банка

Проблема	Рекомендации Банка	
Не получается дозвониться в Контакт-центр на №5595 (происходит сброс звонка, Банк не перезванивает. через некоторое время приходит смс о звонке из Банка)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Перед звонком в Контакт-центр на №5595 отключите 4G</li><li>2. Если Ваш номер скрыт, Банк не сможет Вам перезвонить</li></ol>	
Некорректно загружается стартовая страница сайта	Если Вы используете программное обеспечение/средства для фильтрации контента - "ускорители интернета", отключите их	