



СНГБ Онлайн

Часто задаваемые вопросы

№ п/п	Вопрос	Ответ
1.	<p>Не могу войти в СНГБ Онлайн не правильный логин / пароль, как восстановить</p> <p>Как поступить, если сменили номер телефона, на который приходит код для входа в интернет банк</p>	<p>Первый вариант: Воспользуйтесь банкоматом. Выберите раздел "СНГБ Онлайн". Далее по предложенным вариантам. После этого на Ваш номер сотового телефона будет отправлено СМС с необходимой информацией.</p> <p>Второй вариант: позвонить в Контакт - центр и после идентификации вам будет направлен новый пароль / изменен номер мобильного телефона.</p>
2.	Не приходят SMS / Push для входа в СНГБ Онлайн	<p>1. Возможны перебои связи (задержки в доставке сообщений) при нахождении абонента в роуминге.</p> <p>2. Возможны сбои доставки сообщений в случае смены оператора мобильной связи при сохранении номера мобильного телефона.</p> <p>3. Попробуйте пере подключиться к системе в любом банкомате СНГБ.</p> <p>4. Для web-приложения помогает полная перезагрузка страницы браузера (Ctrl+F5)</p> <p>5. Возможно, настройки смартфона воспринимают сообщения от банка как СПАМ и блокируют их. Проверьте "черный список" смартфона.</p> <p>6. Попробуйте переустановить мобильное приложение из Google play / Appstore</p> <p>7. Возможно на смартфоне отключена возможность доставки или отображения push уведомлений. Необходимо для СНГБ Онлайн включить данную возможность.</p>
3.	Подскажите, связка логин - пароль действует одна и та же для мобильного и десктопного интернет - банка?	Мобильные приложения и web-приложение — это разные интерфейсные формы к одной системе СНГБ Онлайн. Связка логин-пароль одна и та же для мобильного и десктопного интернет - банка
4.	Могу ли я подключить услугу, находясь в другом городе и не имея Web-password	В настоящее время такой возможности нет. Подключить можно только там, где есть банкомат АО БАНК «СНГБ».
5.	Как установить на iPad, iPhone программу СНГБ Онлайн?	Установить на iPad, iPhone программу СНГБ Онлайн по ссылке https://itunes.apple.com/ru/app/id1346445614?mt=8

№ п/п	Вопрос	Ответ
6.	Добрый день! Не пойму почему в СНГБ Онлайн остаток денежных средств на счете и на карте могут отличаться? Как так получается?	Для обеспечения технологии on-line работы расчетов по карте банки используют отдельное программное обеспечение - Процессинговый центр, который напрямую подключен к международным платежным системам (Visa, Master card, НСПК). Все операции с картой, прежде всего, осуществляются именно процессинговым центром, а впоследствии отражаются в банковской автоматизированной системе по счетам. Иногда информация от платежной системы о точной сумме операции приходит с некоторой задержкой, в связи с чем и наблюдается подобное расхождение. Доступный остаток на карте отражается в разделе "Карты"
7.	Как разблокировать вход в СНГБ Онлайн?	В зависимости от способа блокировки: <ol style="list-style-type: none"> 1. Если блокировка была выполнена автоматически в связи с неверным вводом кода подтверждения, то данная блокировка автоматически снимается через сутки. 2. Если блокировка была выполнена по звонку в контакт центр, то данную блокировку можно снять пере подключившись к системе любым из доступных способов
8.	При вводе логин, пароль-выходит ошибка (неверный логин или пароль)	Проверьте еще раз имя пользователя и пароль. Если все-таки не получается войти, вам необходимо восстановить пароль в любом банкомате Банка.
9.	Почему не могу оплатить через сайт основной долг по кредиту? Как в других банках?	Вы можете оплатить через личный кабинет основной долг по кредиту, если у вас нет ограничения на досрочное гашение (то есть, если ваш кредит получен до 03.12.2012). Минимальная сумма досрочного гашения 1000 рублей. Досрочное гашение будет выполнено в дату гашения по графику. Начисленные проценты после досрочного гашения будут пересчитаны на следующий рабочий день
10.	Как я могу пополнить счет карты супруги через Интернет Банк? Её карта Сбербанк России.	В СНГБ Онлайн реализовано несколько способов выполнения данной операции в разделе «Платежи» - «С карты на карту»: <ol style="list-style-type: none"> 1. Пополнить карту другого банка по номеру карты 2. Пополнить карту другого банка по номеру телефона
11.	У меня не работает СНГБ Онлайн на телефоне iPhone 4, почему?	Работа СНГБ Онлайн поддерживается для версии iOS 8 и выше. На телефонах iPhone 4 версия последняя версия iOS 7.1.2
12.	Пишется ошибка: не совпадают логин и пароль, хотя раньше подключалось	Бывают проблемы с переводом клавиатуры на языки. Позвоните на номер круглосуточной службы, указанной на оборотной стороне банковской карты. После идентификации вам будет выслан новый пароль
13.	Хотел подключить услугу СНГБ Онлайн, запрашивается логин. В пин конверте его нет, что делать?	Осуществите подключение в любом банкомате или ООФЛ АО БАНК «СНГБ».