

## FAQ

### Открытие счета

#### Как открыть счет?

Оставьте заявку в приложении, выбрав «открыть брокерский договор». С вами свяжется наш сотрудник и расскажет о дальнейших действиях по открытию договора.

#### Нужно ли будет посещать офис Брокера?

Если у вас ранее не было брокерского договора в Сбербанке, 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».

### 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 переключиться между отображением диаграммы активов?

Переключение с диаграммы по типам актива в диаграмму внутри одного типа актива осуществляется кликом на сектор диаграммы. Обратное переключение происходит по стрелке «обратно».

#### 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.

#### **Что такое изменение в %?**

Это отношение изменения портфеля к стоимости портфеля.

#### **Что такое свободные денежные средства?**

Это свободные денежные средства по вашему счету. Параметр не учитывает заблокированные средства.

#### **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 T+2 лимиты 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 основном меню, выбрав «мой риск профиль».

#### **Что означает дата в таблице инвестиционных идей?**

Это дата формирования инвестиционной идеи.

#### **Что означает иконки под инвестиционной идеей?**

При нажатии на знак «?» вверху вкладки инвестиционных идей вам откроется пояснение к иконкам. Иконки – это характеристики инвестиционной идеи.

#### **Могу ли я изменить сумму инвестирования в инвестиционную идею?**

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

### **Могу ли я изменить % инвестирования в инвестиционную идею?**

На экране выбранной инвестиционной идеи по умолчанию указывается % равный рекомендуемой доли от стоимости текущего портфеля по счету клиента. Вы можете изменить %, смещая вправо-влево на линии % значок.

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

Да. Номер счета выбирается вами на экране выбранной инвестиционной идеи перед нажатием на кнопку «инвестировать».

### **Как рассчитывается потенциальный доход?**

Потенциальный доход считается как произведение суммы инвестирования на потенциальную доходность идеи. Внимание! Получение дохода от инвестирования не гарантировано.

## **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 (если у вас IOS) или ввод пары кодов с кодовой таблицы инвестора.

### **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» итоговая цена оказывается на 2% хуже, чем цена последней сделки по инструменту. При направлении заявки «покупка» цена рассчитывается как цена последней сделки +2%, при направлении заявки «продажа» будет цена последней сделки – 2%.

### **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.

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

Распространенной ошибкой является нехватка свободных денежных средств на счете. 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.

## **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](http://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» рынок. 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](http://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 «Основное меню» – «Мои счета». Внимание! При подаче поручения на вывод денежных средств потребуются прохождение двухфакторной авторизации (ввод разового смс пароля для IOS или ввод пары кодов с кодовой таблицы Инвестора) 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

### Как получить логин и пароль от приложения?

Для действующих клиентов Банка, у кого подключена услуга QUIK и способ подачи поручением с двухфакторной авторизацией:

1. Подготовьте кодовую таблицу для прохождения идентификации.
2. Позвоните по телефону в Банк в отдел «Поддержки брокерского обслуживания» для подключения авторизации по логину и паролю (без ключей).
3. Смс с временным паролем придет в течение 5 минут.
4. Скачайте из AppStore на свой мобильный телефон «Сбербанк Инвестор».
5. Запустите приложение. В окне авторизации укажите в качестве логина код договора (содержится в извещении, направленном Банком по электронной почте) и временный пароль, полученный по СМС от Банка.
6. Приложение запущено и готово к работе. При первом входе программа предложит вам сменить временный пароль на постоянный.

Новым клиентам для получения логина и пароля нужно обратиться в ближайшее отделение Банка ЛИБО оставить заявку на открытие брокерского счета в приложении.

### Я забыл свой пароль от приложения, что мне делать?

Позвоните по телефону 8(800) 555–55–51.

### 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.