



Цифровой банк

Советы для удобных будней

Luminor

Оглавление

1. Начни пользоваться интернет-банком	3
2. Как войти в интернет-банк	4
Кодовый калькулятор	4
Приложение Smart-ID	5
3. Восстановление пароля	7
4. Изменение контактной информации	8
5. Карты	9
Заказ новой платежной карты	9
Активация платежной карты	9
SMS сообщения	10
6. Платежи	11
7. Внесение изменений и заказ новых услуг	13
8. Мобильный банк	14
9. Домашняя страница www.luminor.lv	16
10. Банкоматы	17
11. Круглосуточная поддержка	18
12. Часто задаваемые вопросы	19

1. Начни пользоваться интернет-банком

Интернет-банк – это самый быстрый, удобный и выгодный способ управления своими финансами. Он доступен в любом месте и в любое время. Чтобы начать им пользоваться, тебе необходим лишь компьютер или любое смарт-устройство (планшетный компьютер, телефон) и интернет.

Начни пользоваться:

1. Зайди в интернет и впиши в адресной строке браузера www.luminor.lv. Когда страница откроется, пройди в раздел «Интернет-банк».
2. Выбери Luminor|DNB.

2. Как войти в интернет-банк

Чтобы начать использовать интернет-банк, тебе потребуется номер пользователя, кодовый калькулятор или приложение Smart-ID. Номер пользователя интернет-банка ты найдешь в своем клиентском договоре или на первой странице инструкции к кодовому калькулятору.

В окне интернет-банка «Входное имя (номер пользователя)» введи свой номер пользователя.

Перейдя к следующему шагу, выбери способ авторизации – приложение Smart-ID или кодовая карта/калькулятор.

Кодовый калькулятор

1. Включи калькулятор, одновременно нажав на «ключик» и «треугольник».

2. В калькуляторе введи свой пятизначный PIN. В окошке калькулятора появится надпись «APPLI -». На калькуляторе нажми 1.
3. В интернет-банке в поле «Ключ/Код» введи код из кодового калькулятора.

Если все данные введены правильно, ты попадешь на начальную страницу своего интернет-банка. В случае вопросов звони нам 1880 (+371 6717 1880).

Приложение Smart-ID

Мобильное приложение, с помощью которого можно легко и удобно входить в интернет-банк или мобильный банк Luminor|DNB, подтверждать платежи и осуществлять другие операции. Чтобы использовать Smart-ID, необходим только смартфон и подключение к интернету. Загрузка приложения бесплатна и его использование безопасно.

Как начать использовать Smart-ID:

1. Чтобы использовать Smart-ID, тебе необходим смартфон с операционной системой Android (версии 4.1 или новее) или iOS (версии 8.0 или новее). Убедись в том, что у тебя включено использование мобильных данных или WiFi.
2. Загрузи бесплатное приложение Smart-ID с App store или Google play.
3. Приступи к регистрации в приложении Smart-ID.
4. Прочти правила Smart-ID и согласись с ними.
5. Укажи свой номер телефона и/или адрес электронной почты на случай, если потребуется с тобой связаться (например, по сообщениям безопасности).
6. Перейдя к следующему шагу, подтверди свою личность с помощью имеющейся кодовой карты или кодового калькулятора.

7. Создай код PIN1, который будет использоваться для входа в интернет-банк. Создай код PIN2, который будет использоваться для подтверждения платежей в интернет-банке. Запомни PIN-коды и никому их не разглашай.
8. Ты можешь начать использовать Smart-ID! Подключись к интернет-банку или мобильному банку Luminor|DNB и выбери способ подключения – Smart-ID.

Активизация Smart-ID

- ◆ Если ты еще не используешь Smart-ID в дигитальных каналах Luminor, то при первом входе в интернет-банк его нужно будет активировать.
- ◆ Если ты уже используешь Smart-ID в других банках, то сможешь продолжать его использование также и в дигитальных каналах Luminor. При первом подключении тебе потребуется активировать доступ к интернет-банку Luminor.
- ◆ Сделай это, выполнив пять простых шагов:
 1. Введи свой номер пользователя интернет-банка.
 2. Выбери Smart-ID.
 3. Подтверди вход с помощью PIN1. Убедись в том, что контрольный код совпадает с кодом, указанным в твоём мобильном приложении Smart-ID.
 4. Подтверди свою личность с помощью другого инструмента аутентификации и нажми «Войти».

Smart-ID активирован.

Сохрани свои текущие методы авторизации!

Если ты удалил Smart-ID из своего телефона, ты можешь снова скачать и активировать его, сначала войдя в интернет-банк с помощью кодового калькулятора или кодовой карты для аутентификации.

3. Восстановление пароля

Если доступ к интернет-банку не заблокирован, ты можешь самостоятельно восстановить начальный пароль. Войди в интернет-банк или мобильный банк, нажми на ссылку «Забыли пароль?» и следуй указаниям.

Доступ к интернет-банку блокируется после 5 неудачных попыток входа. Если желаешь разблокировать доступ или восстановить пароль, звони нам 1880 (+371 6717 1880).

Забыл свой номер пользователя или пароль от интернет-банка?

- ◆ На начальной странице интернет-банка выбери раздел «Забыли пароль».
- ◆ В поле для номера пользователя введи любую шестизначную комбинацию чисел и нажми «Продолжить».
- ◆ Далее следуй инструкциям на экране, введи персональный код в формате xxxxxx-xxxxx и подтверди его с помощью кодового калькулятора.

Если данные введены правильно, ты получишь SMS на свой мобильный телефон с начальным паролем для входа, который действителен 10 МИНУТ.

4. Изменение контактной информации

В интернет-банке ты можешь легко и удобно вводить и изменять свою контактную информацию. Для этого войди в раздел «Настройки» -> «Настройки интернет-банка».

Проверь адрес, контактный телефон и адрес эл.почты, указанный в твоём интернет-банке.

Если указана неверная информация, ты можешь ее изменить, зайдя в раздел «Анкета клиента» и произведя необходимые изменения в соответствующем поле.

Данную информацию мы используем, чтобы проинформировать тебя об изменениях и других важных вопросах, касающихся используемых тобой услуг Luminor. Указанный тобой номер телефона в дальнейшем будет использован также и для того, чтобы идентифицировать тебя, связываясь с нами по телефону.

Также в разделе «Настройки интернет-банка» можно выбрать свой язык интернет-банка.

Если желаешь регулярно получать выгодные предложения, убедись в том, что ты разрешил нам отсылать тебе новости. В интернет-банке зайти в раздел «Настройки» -> «Настройки интернет-банка» -> «Мое согласие».

Отметь «Да» для желаемого способа связи: эл.почта, телефонный разговор, SMS.

5. Карты

Заказ новой платежной карты

Чтобы заказать новую дебетовую карту, в интернет-банке выбери раздел «Счета и карты» -> «Мои карты» -> «Заявка на новую карту».

Чтобы заказать новую кредитную карту, зайди на нашу домашнюю страницу www.luminor.lv. Выбери раздел «Повседневные услуги» -> «Кредитные карты». Выбери карту, которую желаешь заказать, и нажми «Получи карту». Перейдя к следующему шагу, откроется форма заявки. Идентифицируйся под своим именем пользователя интернет-банка и заполни заявку.

Важно! Чтобы сэкономить время и деньги, укажи способ получения карты - «По почте». Убедись в том, что ниже указан адрес, на который ты желаешь получить свою новую карту. Если местом получения карты укажешь центр обслуживания клиентов Luminor, получение карты будет платной услугой.

Активация платежной карты

Если ты получил карту по почте, активируй ее удаленно в своем интернет-банке. Зайди в раздел «Счета и карты» -> «Мои карты» -> найди карту, которую желаешь активировать, и нажми «Активировать и получить PIN». Далее следуй указаниям в окошке, которое появится на экране.

Для замененных карт и карт, восстановленных по истечению срока действия, сохраняется предыдущий PIN-код. В таком случае появится поле «Активировать карту».

Если ты забыл свой PIN-код, можешь его восстановить, нажав «Восстановить PIN».

Если ты потерял карту, заблокируй ее, чтобы никто не мог ею воспользоваться со злым умыслом. Зайди в раздел «Счета и карты» -> «Мои карты» -> найди карту, которую желаешь заблокировать, и нажми «Блокировать карту».

В этом же разделе можно подать заявку на возобновление карты, нажав «Возобновить карту».

Важно! Помни, что удобнее и выгоднее получить карту по почте, поэтому убедись в том, что ты указал правильную контактную информацию, запрашивая новую карту.

SMS сообщения

Если желаешь получать SMS о происходящем на своем счете, подключи SMS сообщения. Ты можешь указать, о каких платежах желаешь получать оповещения – обо всех, только о входящих или только об исходящих.

Зайди в раздел «Счета и карты» -> «Мои карты» -> найди карту, для которой желаешь подключить SMS сообщения -> «SMS сообщения» -> «Активировать».

Во всплывающем окне укажи свой номер телефона для отправки SMS, а также отметь, о каких сделках желаешь получать информацию. В этом же окне также можно отключить SMS сообщения.

6. Платежи

Чтобы быстро и просто оплатить счета, осуществить перечисление другому лицу или между своими счетами, зайти в раздел интернет-банка «Платежи».

- ◆ Если желаешь осуществить платеж на другой счет в Латвии, выбери раздел **«Местный платеж»**.
- ◆ Если желаешь пополнить накопительный счет или свой дополнительный счет, выбери раздел **«Платеж на свой счет»**.
- ◆ Если желаешь осуществить платеж в страны-участницы Европейской экономической зоны, в Норвегию, Исландию и Швейцарию, выбери **«Европейский SEPA платеж»**.
- ◆ Если желаешь осуществить платеж в любую другую страну мира, выбери **«Международный платеж»**.

Как местные платежи, так и платежи SEPA в страны-участницы Европейской экономической зоны и в Норвегию, Исландию и Швейцарию осуществляются бесплатно или с низкой комиссионной платой.

Ты можешь осуществить перечисление, нажав на иконку «Новый платеж». В пустых полях впиши имя и фамилию или название предприятия получателя, номер счета и сумму, которую желаешь перечислить, а также укажи цель платежа, например, «Хозяйственные расходы» или «Счет № 78 за коммунальные услуги». Если платежи на этот счет планируются и в дальнейшем, сохрани его как образец и впредь осуществляй платеж намного быстрее и удобней.

Платежи между своими счетами Luminor ты можешь осуществлять без дополнительного подтверждения – тебе не нужно будет вводить код из приложения Smart-ID или кодового калькулятора. Перечисление будет произведено незамедлительно.

Остальные платежи тебе нужно будет подтвердить с помощью Smart-ID, кодового калькулятора или кодовой карты.

Осуществленные платежи и их статус ты увидишь в разделе «Список платежей». Чтобы каждый раз заново не вводить информацию, необходимую для перечислений между счетами и других внутренних платежей, ты можешь скопировать всю необходимую информацию и сохранить ее как шаблон платежа. Чтобы сделать это, отметь платеж, для которого желаешь создать образец, нажми на него и выбери «Создать шаблон».

Все созданные тобой шаблоны платежей будут сохранены в разделе «Мои шаблоны». В дальнейшем, когда потребуется оплатить счет, например, за телефон, или произвести какой-либо другой платеж, тебе нужно будет только выбрать, какой из шаблонов платежей ты желаешь использовать. Сумму платежа ты сможешь менять при каждом перечислении.

Регулярные платежи

Чтобы удобнее осуществлять регулярные перечисления фиксированных сумм конкретному получателю, ты можешь использовать преимущества регулярных платежей. Тебе больше не нужно будет выполнять платеж самому – вместо тебя это сделает банк!

Для этого просто выбери «Новый регулярный платеж» и заполни его как обычный платеж.

Ты можешь:

- ◆ установить регулярность и дату платежа (ежедневно, еженедельно или ежемесячно);
- ◆ выбрать неограниченное количество платежей без комиссионной платы;
- ◆ следить за выполнением платежей в своей выписке со счета.

7. Внесение изменений и заказ новых услуг

Ты можешь в любое время вносить изменения в свои текущие услуги. Если желаешь изменить свой существующий комплект продуктов, зайди в раздел «Счета и карты» -> «Комплекты». Отметь и подтверди желаемые изменения.

Если желаешь внести изменения в текущие договоры, свяжись с нами, используя бланк заявления, который найдешь на начальной странице интернет-банка. Нажми «Отправить сообщение». Используй шаблоны заявлений или опиши необходимые изменения в свободной форме, расскажи о своем опыте, задай нам вопрос и т.д. Чтобы отправить сообщение, тебе нужно будет его подтвердить с помощью Smart-ID, кодового калькулятора или кодовой карты.

- ◆ Когда мы отправим тебе ответ, ты сможешь прочесть его в разделе «Сообщения».
- ◆ Заказать наши услуги (кредит, страхование и т.д.) ты можешь удаленно, используя раздел «Заявки» в верхней части интернет-банка, а также на домашней странице Luminor в разделе «Формы заявок».
- ◆ Мы свяжемся с тобой в течение 24 часов после того, как заполнишь заявку.

8. Мобильный банк

Мобильный банк – это удобный способ, позволяющий осуществлять платежи, оплачивать счета, просматривать выписки со счета и историю сделок. Чтобы использовать Мобильный банк, тебе необходим смартфон и подключение к интернету. Загрузка приложения бесплатна и его использование безопасно.

Как начать использовать Мобильный банк?

1. Загрузи приложение Luminor на App Store или Google Play.
2. Создай четырехзначный PIN-код для быстрого доступа к часто используемым функциям.

Быстрый остаток.

Нажми на иконку «Быстрый остаток» и посмотри общий остаток одного или нескольких счетов.

Быстрые платежи.

Быстро и удобно осуществляй платежи до 300 EUR предварительно выбранным получателям.

Жми на иконку «Мои быстрые платежи» → отметь кого-либо из предварительно выбранных получателей или добавь нового, нажав «Добавить получателя».

Авторизуйся в мобильном банке с помощью своего номера пользователя и Smart-ID или Кодового калькулятора → выбери получателя из своего списка платежей и жми «Продолжить».

Если желаешь, присвой быстрому платежу название и нажми «Подтвердить».

Заявки

Быстро и удобно подай заявку на кредит или страхование.

Жми на иконку «Заявки» → выбери интересующую заявку и нажми на нее.

Заполни заявку → нажми «Продолжить» и жди от нас сообщения. Мы свяжемся с тобой в течение 24 часов.

Персонализация

Создай расположение часто используемых функций на экране сам.

Жми на иконку, которую желаешь переместить. Дождись, пока в верхнем правом углу всех иконок появится крестик. Не отпуская палец с иконки, свободно перемести ее в желаемое место на экране.

9. Домашняя страница www.luminor.lv

Домашняя страница Luminor – это место, где ты найдешь информацию о наших особых предложениях, сможешь подать заявку на наши продукты и услуги, а также обнаружишь другую полезную информацию. Чтобы попасть на нашу домашнюю страницу, впиши в адресной строке интернет-браузера www.luminor.lv

Как подать заявку на услуги/продукты?

Чтобы подать заявку на услуги, нажми на меню в правом углу домашней страницы

Затем перейди к «Формам заявок», выбери интересующую заявку, заполни ее и отправь нам, нажав «Отправить». Вот и всё – жди от нас сообщения. Мы свяжемся с тобой в течение 24 часов.

Центры обслуживания клиентов и сеть банкоматов.

Нажав на изображение телефонной трубки, откроется дополнительная строка, на которой ты найдешь нашу контактную информацию. Нажав на «Наша сеть», откроется карта, показывающая расположение банкоматов и центров обслуживания клиентов с адресами и актуальными часами работы.

Чат-бот

Ты можешь задать интересующий вопрос также используя чат. Иконка чата находится в нижнем правом углу домашней страницы. Нажми на нее, и тебе откроется окно чата, в котором ты можешь написать свой вопрос.

10. Банкоматы

Для операций с наличными используй наши банкоматы. В них можно произвести следующие действия:

- ◆ Внос и снятие наличных в EUR и USD
- ◆ Внос и снятие наличных по коду
- ◆ Выбор счета для вноса наличных
- ◆ Проверка остатка счета

Важно!

Банкоматы сети Luminor имеют различный набор функций, поэтому, обрати внимание на изображения на экране банкомата и узнай, какие сделки в нем можно осуществить. Список наших банкоматов с описанием их функций и местами расположения можно посмотреть на <https://www.luminor.lv/ru/nasha-set>

Внос и выплата наличных по коду

В банкоматах Luminor можно произвести внос и снятие денег по специальному коду в случаях, когда у тебя нет с собой карты.

В интернет-банке нажми на «Платежи» → «Новый платеж» → «Внос/выплата по коду». Заполни форму заявки и нажми «Подтвердить».

- ◆ Чтобы снять деньги, подойдя к банкомату, «разбуди» его, нажав на клавиатуре кнопку «Enter».
- ◆ Введи в банкомат десятизначный цифровой код. Первые пять цифр кода – это придуманные тобой цифры, которые ты указал в заявке. Остальные пять цифр кода ты получишь от банка в виде SMS или они будут указаны на экране в твоём интернет-банке, в зависимости от того, какой из вариантов ты укажешь, подавая заявку в интернет-банке.

- ◆ Запрашиваемая сумма должна быть снята в банкомате до 23:59 текущего дня.

Ты можешь зарегистрировать Заявку или несколько Заявок в рамках установленного Прейскурантом лимита. Лимит распространяется на все твои счета во всех валютах.

11. Круглосуточная поддержка

Если есть вопрос, который ты не можешь решить сам, звони нам по номеру 1880, и мы тебе поможем.

12. Часто задаваемые вопросы

Время выполнения платежей

Перечисления между счетами клиентов Luminor по Латвии осуществляются круглосуточно (включая выходные и праздничные дни).

Перечисления в EUR в другие банки

Перечисления в евро в другой банк в Латвии осуществляются только по рабочим дням.

Если перечисление в евро подается в интернет-банк до 16:00, платеж передается в банк получателя или банк-посредник в тот же день. Если перечисление подано после указанного времени, оно передается на следующий рабочий день.

Скорость перечисления зависит от валюты, страны получателя и т.д. С размерами комиссий и условиями подачи платежей можно ознакомиться на нашей домашней странице, в разделе «Платежи»: <https://www.luminor.lv/ru/chastnym-licam/preyskurant>

Лимиты платежей в интернет-банке

Забываясь о безопасности денежных средств, мы установили различные лимиты платежей в зависимости от используемого клиентом средства идентификации.

Если лимиты не указаны, банк устанавливает их по умолчанию. Лимиты можно указать в разделе интернет-банка «Настройки» -> «Настройки интернет-банка» -> «Настройки счетов и клиента».

Для частных лиц:

Кодовая карта – лимит по умолчанию / максимальный лимит банка

Лимит операции – 1 400 EUR

Дневной лимит – 4 000 EUR

Кодовый калькулятор Digipass Go3 – лимит по умолчанию / максимальный лимит банка

Лимит операции – 3 000 EUR/ 75 000 EUR

Дневной лимит – 9 000 EUR/ 75 000 EUR

Кодовый калькулятор Digipass DP270 – лимит по умолчанию / максимальный лимит банка

Лимит операции – 75 000 EUR/ 1 500 000 EUR

Дневной лимит – 75 000 EUR/ 1 500 000 EUR

Лимиты карт

Стандартные лимиты карт установлены в соответствии с преysкурантом, доступным на домашней странице Luminor:
<https://www.luminor.lv/ru/chastnym-licam/preyskurant>.

Лимиты на платежи, сделки с наличными или покупки в интернете можно пересмотреть, уменьшить или увеличить:

- ◆ написав сообщение в интернет-банке и указав необходимый лимит, номер счета, а также причину и срок повышения лимита;
- ◆ на одну сделку до 10 000 EUR, позвонив по номеру 1880.

Операции с наличными

Для операций с наличными – вноса или снятия денег – используй сеть мультивалютных банкоматов Luminor. Обрати внимание на указания на экране банкомата – они проинформируют тебя о действиях, которые можно осуществить в каждом конкретном банкомате.

Если у тебя еще нет платежной карты, оформи ее. Если по какой-либо причине карта недоступна, сделку с наличными можно также осуществить, используя услугу «Внос/выплата по коду». В интернет-банке пройди в раздел «Платежи» -> «Новый платеж» -> «Внос/выплата по коду». Заполни заявку, укажи сумму и с помощью сгенерированного кода осуществи внос или выплату наличных в банкомате.

Как я могу решить свои вопросы, не посещая центр обслуживания клиентов?

Используй свой интернет-банк, написав нам в разделе «Сообщения» -> «Новое заявление».

Свяжись с нами, используя функцию чата на домашней странице Luminor, или пиши нам в социальных сетях.

Звони 1880.