

**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ДЛЯ РАБОТЫ
С СИСТЕМОЙ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»
(для юридических лиц)**

2011 г.

Оглавление

1.	Общие сведения о системе «Интернет-Банк».....	3
2.	Доступ в систему «Интернет-Банк»	3
3.	Порядок проведения операций.....	5
3.1.	Получение отчета о движении денежных средств по банковскому счету	5
3.2.	Получение дубликата платежного поручения.....	6
3.3.	Получение информации о кредитах.....	7
3.4.	Сохранение ПИН2-кода.....	8
3.5.	Отправка заявки в службу технической поддержки системы «Интернет-Банк»	9
4.	Поддержка системы «Интернет-Банк»	10

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

Система «Интернет-Банк» – это система дистанционного банковского обслуживания, которая позволяет совершать информационные операции через сеть Интернет.

Система «Интернет-Банк» позволяет выполнять следующие операции:

- получение информации о доступном остатке денежных средств на банковском счете;
- получение отчета о движении денежных средств по банковскому счету в пределах последних трех месяцев;
- получение дубликатов платежных поручений;
- получение информации о кредитах;*;
- отправка заявки в службу технической поддержки системы «Интернет-Банк».

В системе «Интернет-Банк» применена надежная система кодирования информации с использованием SSL 3.0 сертификата сервера со 128-разрядным шифрованием. Для доступа в систему необходимо ввести 16-значный буквенно-цифровой ПИН2-код, позволяющий сохранять в тайне сведения об операциях и защищающий от несанкционированного доступа к банковским счетам.

2. ДОСТУП В СИСТЕМУ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

Необходимым условием работы в системе «Интернет-Банк» является наличие счета в Банке и операционной карты с ПИН2-кодом. ПИН2-код представляет собой 16-значный буквенно-цифровой код, который указывается в ПИН-конверте, выдаваемым вместе с операционной картой.

Для работы в системе «Интернет-Банк» Вы должны обеспечить на своем рабочем месте наличие следующих технических и программных средств:

- персональный компьютер с процессором Pentium или более мощный;
- операционная система, позволяющая осуществлять доступ к сайту Банка посредством Интернет-обозревателя (рекомендуемая операционная система: Microsoft Windows (98/NT/2000/XP/VISTA/7);
- Интернет-обозреватель (MS Internet Explorer версия 5.0 и выше; Mozilla Firefox версия 2.0 и выше; Opera версия 9.0 и выше; Safari версия 3.2 и выше; Netscape Navigator версия 6.0 и выше) с установленной поддержкой Java (версия не ниже 1.6) и Java Script и поддержкой шифрования на основе 128-разрядного ключа;
- оборудование, позволяющее осуществлять доступ в сеть Интернет.

Доступ в систему «Интернет-Банк» осуществляется с сайта Банка (<http://www.rosbank.ru/>).

Для входа в систему «Интернет-Банк» на главной странице необходимо выбрать один из пунктов меню верхнего уровня «**Организациям**» или «**Малому бизнесу**» и нажать кнопку «**Вход в систему**», расположенную в правом верхнем углу страницы справа от текста «**Интернет-Банк**».

РОСБАНК

СООБЩЕНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ (ОБНОВЛЕНО)

Интернет-Банк

АВТОРИЗАЦИЯ

ОСТОРОЖНО!

В связи с попытками мошенничества обращаем Ваше внимание на следующее:

- РОСБАНК ни при каких условиях не запрашивает PIN и CVV2/CVC2 коды Вашей банковской карты.
- Данная информация не может быть запрошена ни по какому каналу связи, включая Интернет-Банк, электронную почту и телефонную связь.
- Для избежания заражения компьютерными вирусами настоятельно рекомендуем использовать и регулярно обновлять на Ваших компьютерах антивирусные программы.

НОМЕР КАРТЫ

СРОК ДЕЙСТВИЯ /
(месяц) (год)

ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕСУРСА:

1. Введите номер Вашей карты и дату окончания срока действия карты. Вся необходимая информация указана на Вашей карте.
2. Нажмите кнопку «OK».

ВНИМАНИЕ!

Используемые Системой Интернет-Банк входные данные включают только номер карты, срок ее действия и специальный идентификационный код ПИН-2, выдаваемый владельцу карты. Банк никогда не запрашивает PIN-код и код CVV2/CVC2 для входа в Систему. Перед вводом информации **обязательно** проверьте сертификат сервера, установившего SSL-соединение (защищенное соединение) с Вашим компьютером. Чтобы проверить сертификат сервера, установившего SSL-соединение (защищенное соединение) с Вашим компьютером, Вам необходимо по правой кнопке мыши выбрать пункт меню "Свойства (Properties)" в Internet Explorer или пункт меню "Показать информацию (View Info)" в Netscape Navigator и просмотреть информацию о сертификате. Он должен быть выдан сайту "ib.rosbank.ru" от имени "Thawte Premium Server CA".

ВАЖНО:

Не перепутайте номер месяца и номер года! На картах различного типа формат срока действия карты указывается по разному («ММ/ГГ» или «ГГ/ММ»).

Copyright © АКБ «РОСБАНК», 2001-2010

Рисунок 1. Страница ввода реквизитов банковской (операционной) карты.

Страница предназначена для ввода реквизитов операционной карты для начала работы с системой «Интернет-Банк».

* Операция недоступна в следующий период времени:

- с 22-00 до 02-00 московского времени для Московского, Северо-Западного, Западно-Сибирского регионов;
- с 22-00 до 04-00 московского времени для Центрального и Южного регионов;
- с 19-00 до 22-00 московского времени для Восточно-Сибирского региона;
- с 16-00 до 19-00 московского времени для Дальневосточного региона.

В поле «**НОМЕР КАРТЫ**» Вам необходимо ввести номер операционной карты, который состоит из 16-ти цифр. Номер операционной карты указан на лицевой стороне Вашей операционной карты.

В поле «**СРОК ДЕЙСТВИЯ**» из выпадающих списков необходимо выбрать месяц и год окончания срока действия Вашей операционной карты. Месяц и год окончания напечатаны на лицевой стороне операционной карты под её номером.

После заполнения указанных полей для перехода на страницу для ввода ПИН2-кода (**рисунок 2**) необходимо нажать кнопку «**ОК**».

На странице ввода реквизитов операционной карты по ссылке «**СООБЩЕНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ**» можно посмотреть сообщения для пользователей системы «Интернет-Банк».

ВНИМАНИЕ! Перед вводом информации обязательно проверьте сертификат сервера, установившего SSL-соединение (защищенное соединение) с Вашим компьютером. Проверить сертификат сервера, установившего SSL-соединение, можно следующим образом:

Если в качестве обозревателя Вы используете Internet Explorer, то необходимо в вызванном правой кнопкой мыши меню выбрать пункт Свойства (Properties). В открывшемся окне диалога нужно нажать кнопку Сертификаты (Certificates). На закладке Общие (General) в поле "Сгенерирован для" (Issued to) должен быть указан владелец сертификата: **ib.rosbank.ru**. На закладке "Путь сертификации" (Certification path) в качестве организации, выдавшей сертификат, должен быть указан сервер компании **Thawte Premium Server CA**, получателем сертификата должен значиться сервер **ib.rosbank.ru**. Никаких промежуточных серверов и организаций между отправителем и получателем быть не должно!

Если в качестве обозревателя Вы используете Netscape Navigator, то необходимо в вызванном правой кнопкой мыши меню выбрать пункт «Показать информацию» (View Info). В открывшемся окне в нижней его части в строке Защита (Protection) будет указано, что это защищенный документ, а в строке Сертификат (Certificate) в поле This Certificate belong to: (Данный сертификат принадлежит:) владельцем сертификата должен значиться сервер **ib.rosbank.ru**, в поле This Certificate was issued by: (Данный сертификат выпущен:) должен быть указан сервер компании **Thawte Premium Server CA**.

Рисунок 2. Страница ввода ПИН2-кода.

В поле «ПИН2» необходимо ввести значение ПИН2-кода, который является паролем для входа в систему «Интернет-Банк».

ПИН2-код указывается в ПИН-конверте, который выдается Вам одновременно с операционной картой. ПИН2-код представляет собой 16-значный буквенно-цифровой код, который может содержать только следующие символы:

- латинские буквы: A, B, C, D, E, F;
- цифры: 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

При вводе ПИН2-кода в систему «Интернет-Банк» регистр значения не имеет.

В целях повышения уровня безопасности ввод ПИН2-кода возможен только с помощью виртуальной клавиатуры, размещенной на странице ввода ПИН2-кода.

Если ПИН2-код введен неверно три раза подряд (или шесть раз в течение одного календарного дня), то доступ в систему «Интернет-Банк» блокируется до 00:00 московского времени следующего календарного дня. По истечении указанного времени для ввода ПИН2-кода предоставляется одна попытка. Если ПИН2-код введен неверно, доступ в систему «Интернет-Банк» вновь блокируется до 00:00 московского времени следующего календарного дня.

После ввода ПИН2-кода необходимо нажать кнопку «**Ввести данные в СИСТЕМУ**».

Вы можете ввести реквизиты другой операционной карты, нажав на кнопку «**Ввести другие реквизиты карты**». В этом случае на экран будет выведена страница ввода реквизитов операционной карты (**рисунок 1**).

Установив галку напротив «Использовать сохраненный ПИН2», можно осуществлять доступ в систему «Интернет-Банк», вводя специальный пароль. Порядок действий для сохранения ПИН2-кода описан в пункте 3.4. Руководства пользователя.

После ввода значения ПИН2-кода в поле «ПИН2» и нажатия на кнопку «Ввести данные в СИСТЕМУ» Вы перейдете на страницу главного меню системы «Интернет-Банк» (рисунок 3).



Рисунок 3. Страница главного меню системы «Интернет-Банк».

В верхней части страницы главного меню содержится следующая информация:

- номер счета;
- валюта счета;
- доступный остаток денежных средств на счете.

Данная информация предоставляется по всем счетам, доступным для работы в системе «Интернет-Банк».

С помощью кнопки «Актуализировать состояние счетов» можно получить информацию об остатке денежных средств на счетах на момент нажатия кнопки.

Ниже кнопки «Актуализировать состояние счетов» расположено главное меню, предоставляющее возможность выбора операций, доступных для выполнения в системе «Интернет-Банк».

В верхнем левом углу страницы расположен счетчик времени. Данный счетчик показывает время в формате ЧЧ:ММ:СС, которое осталось до окончания сеанса работы в системе. По окончании установленного времени Вам будет предложено повторно ввести ПИН2-код, после чего Вы сможете продолжить работу в системе. Указанный счетчик времени расположен на всех страницах системы «Интернет-Банк» кроме страниц ввода реквизитов операционной карты и ПИН2-кода.

В нижней части страницы в виде гиперссылок приведены пункты меню.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ

3.1. ПОЛУЧЕНИЕ ОТЧЕТА О ДВИЖЕНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ

Для получения отчета о движении денежных средств по счету необходимо выбрать пункт главного меню «ПОЛУЧИТЬ ОТЧЕТ О ДВИЖЕНИИ СРЕДСТВ ПО СЧЕТУ». После этого открывается страница для выбора номера счета и указания периода формирования отчета (рисунок 4).

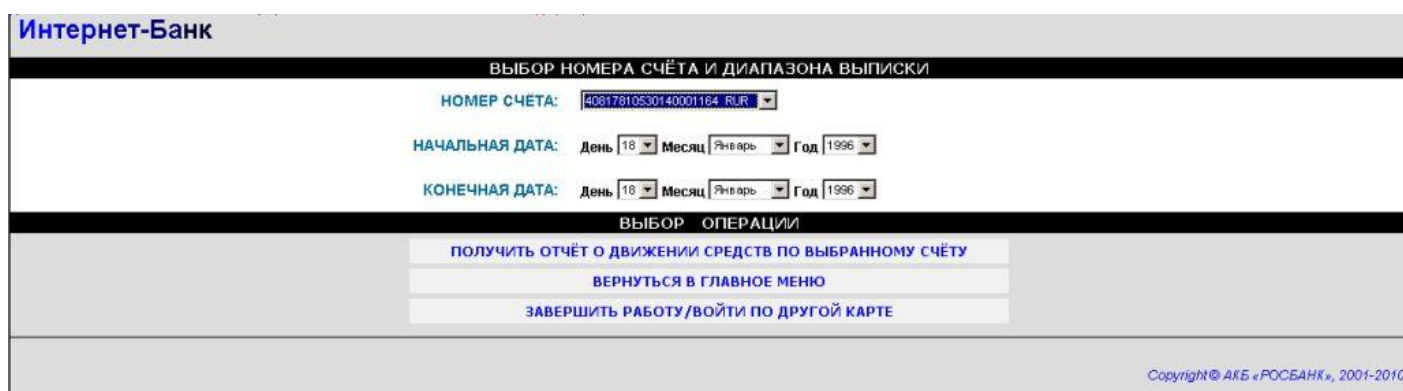


Рисунок 4. Страница выбора номера счета и указания периода формирования отчета.

В поле «НОМЕР СЧЕТА» необходимо из выпадающего списка выбрать номер счета, по которому требуется получить отчет.

В полях «НАЧАЛЬНАЯ ДАТА», «КОНЕЧНАЯ ДАТА» необходимо из выпадающих списков выбрать начальную и конечную даты периода формирования отчета. При этом следует помнить, что отчет можно сформировать в пределах последних трех месяцев.

После нажатия на кнопку «ПОЛУЧИТЬ ОТЧЕТ О ДВИЖЕНИИ СРЕДСТВ ПО ВЫБРАННОМУ СЧЕТУ» Вы получаете отчет о движении средств по выбранному счету за указанный период времени в виде таблицы (рисунок 5).

Операция «Получение отчета о движении средств по банковскому счету» недоступна:

- с 22-00 до 02-00 московского времени для Московского, Северо-Западного, Западно-Сибирского регионов;
- с 22-00 до 04-00 московского времени для Центрального и Южного регионов;
- с 19-00 до 22-00 московского времени для Восточно-Сибирского региона;
- с 16-00 до 19-00 московского времени для Дальневосточного региона.

С помощью пункта меню «**ВЕРНУТЬСЯ В ГЛАВНОЕ МЕНЮ**» можно перейти на страницу с главным меню.

С помощью пункта меню «**ЗАВЕРШИТЬ РАБОТУ/ВОЙТИ ПО ДРУГОЙ КАРТЕ**» можно перейти на страницу ввода реквизитов операционной карты.

До окончания сеанса осталось: 3:18:29 Тарифный план: ПРОВЕРЯЕМЫЙ В ТЕСТОВОЙ СРЕДЕ (000)

Интернет-Банк

ВЫБОР НОМЕРА СЧЁТА И ДИАПАЗОНА ВЫПИСКИ

НОМЕР СЧЁТА: 40817810530140001164 RUR

НАЧАЛЬНАЯ ДАТА: День 1 Месяц Январь Год 2005

КОНЕЧНАЯ ДАТА: День 22 Месяц Февраль Год 2005

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ

ПОЛУЧИТЬ ОТЧЁТ О ДВИЖЕНИИ СРЕДСТВ ПО ВЫБРАННОМУ СЧЁТУ

ВЕРНУТЬСЯ В ГЛАВНОЕ МЕНЮ

ЗАВЕРШИТЬ РАБОТУ/ВОЙТИ ПО ДРУГОЙ КАРТЕ

ДВИЖЕНИЕ СРЕДСТВ ПО СЧЁТУ № 40817810530140001164 (с 01.01.05 по 22.02.05)

Вывести вариант отчёта для печати

ВХОДЯЩЕЕ САЛЬДО: 0.00 **ИСХОДЯЩЕЕ САЛЬДО: 0.00**

Дата	Сумма	Корреспондент	Содержание проводки
2005-02-14	100.00	плательщик ТЕСТОВАЯ КАРТА ИБЗ (15.01.1970 МОСКВА) ИНН 343435453455 Р/СЧ 40817810930140001382	Перевод собственных средств, без налога (НДС)
2005-02-14	-100.00	получатель БАНК "ПЕРВОЕ ОБК" (ОАО) ИНН 5555555553 Р/СЧ 70601810430141620312	Оплата ведения счета 3014000229002
2005-02-22	20.00	плательщик ТЕСТОВАЯ КАРТА ИБЗ (15.01.1970 МОСКВА) ИНН 343435453455 Р/СЧ 40817810930140001382	Перевод собственных средств, без налога (НДС)
2005-02-22	-20.00	получатель ТЕСТОВАЯ КАРТА ИБЗ ИНН 771855445450 Р/СЧ 47423810330140001913	Погашение дебиторской задолженностиОплата ведения счета 3014000229002
ВСЕГО:	-120.00	ДЕБЕТ	ПО ВСЕМ ОПЕРАЦИЯМ
	120.00	КРЕДИТ	

Copyright © АКБ «РОСБАНК», 2001-2010

Рисунок 5. Страница отчета о движении денежных средств по банковскому счету.

Щелкнув мышью по гиперссылке в столбце «Содержание проводки» Вы получите дубликат платежного поручения, который можно распечатать или сохранить у себя на компьютере. Пример страницы дубликата платежного поручения Вы можете посмотреть на **рисунке 7**.

Нажав на кнопку «**Вывести вариант отчета для печати**», Вы получите отчет о движении средств, который можно распечатать или сохранить у себя на компьютере (**рисунок 6**).

С помощью пункта меню «**ВЕРНУТЬСЯ В ГЛАВНОЕ МЕНЮ**» можно перейти на страницу с главным меню.

С помощью пункта меню «**ЗАВЕРШИТЬ РАБОТУ/ВОЙТИ ПО ДРУГОЙ КАРТЕ**» можно перейти на страницу ввода реквизитов операционной карты.

ИНТЕРНЕТ-БАНК: ДВИЖЕНИЕ СРЕДСТВ ПО СЧЕТУ.

ДАТА ДОКУМЕНТА: 18.01.2011 15:43

НОМЕР СЧЁТА: 40817810530140001164

НАЧАЛЬНАЯ ДАТА: 01.01.05

КОНЕЧНАЯ ДАТА: 22.02.05

ВАЛЮТА РАСЧЕТА: RUR

ВХОДЯЩЕЕ САЛЬДО: 0.00 **ИСХОДЯЩЕЕ САЛЬДО: 0.00**

Дата	Сумма	Корреспондент	Содержание проводки
2005-02-14	100.00	плательщик ТЕСТОВАЯ КАРТА ИБЗ (15.01.1970 МОСКВА) ИНН 343435453455 Р/СЧ 40817810930140001382	Перевод собственных средств, без налога (НДС)
2005-02-14	-100.00	получатель БАНК "ПЕРВОЕ ОБК" (ОАО) ИНН 5555555553 Р/СЧ 70601810430141620312	Оплата ведения счета 3014000229002
2005-02-22	20.00	плательщик ТЕСТОВАЯ КАРТА ИБЗ (15.01.1970 МОСКВА) ИНН 343435453455 Р/СЧ 40817810930140001382	Перевод собственных средств, без налога (НДС)
2005-02-22	-20.00	получатель ТЕСТОВАЯ КАРТА ИБЗ ИНН 771855445450 Р/СЧ 47423810330140001913	Погашение дебиторской задолженностиОплата ведения счета 3014000229002
ВСЕГО:	-120.00	ДЕБЕТ	ПО ВСЕМ ОПЕРАЦИЯМ
	120.00	КРЕДИТ	

Copyright © АКБ «РОСБАНК», 2001-2010

Рисунок 6. Страница отчета о движении денежных средств по банковскому счету (вариант для печати).

3.2. ПОЛУЧЕНИЕ ДУБЛИКАТА ПЛАТЕЖНОГО ПОРУЧЕНИЯ

Дубликат платежного поручения Вы можете получить, щелкнув мышью по описанию подробностей интересующего Вас платежа на странице отчета о движении денежных средств по банковскому счету (**рисунок 5**). При этом можно просмотреть дубликаты как отправленных, так и полученных платежных поручений.

Пример дубликата платежного поручения приведен на **рисунке 7**.

14.02.2005 Поступ. в банк плат.		14.02.2005 Списано со сч. плат.		0401060	
ПЛАТЕЖНОЕ ПОРУЧЕНИЕ № 15454			08.02.2005 Дата		Вид платежа <input type="checkbox"/>
Сумма прописью		Сто рублей 00 копеек			
ИНН 343435453455		КПП		Сумма 100.00	
ТЕСТОВАЯ КАРТА ИБЗ (15.01.1970 МОСКВА)				Сч. № 40817810930140001382	
Платательщик		БИК		044525233	
БАНК "ПЕРВОЕ ОВК" (ОАО) Г МОСКВА		Сч. №		30101810900000000233	
Банк плательщика		БИК		044525233	
БАНК "ПЕРВОЕ ОВК" (ОАО) Г МОСКВА		Сч. №		30101810900000000233	
Банк получателя		Сч. №		40817810530140001164	
ИНН 343435453455		КПП		Вид оп. 01	
ТЕСТОВАЯ КАРТА ИБЗ				Срок плат.	
				Очер. плат. 6	
Получатель		Код		Рез. поле	
Перевод собственных средств, без налога (НДС).					
1050214/0000315 тип 007 с 3014000229100 на 3014000229002					
Назначение платежа					
М. П.		Подписи		Отметки банка	
				АКБ "РОСБАНК" (ОАО) МОСКОВСКИЙ ФИЛ. (ОВК) ОПЕРУ2 Г МОСКВА 35 БИК 044525233 К/С 30101810900000000233 14.02.2005	

Рисунок 7. Страница дубликата обработанного Банком платежного поручения.

3.3. ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КРЕДИТАХ

- Операция предназначена для получения подробной информации о кредитах, выданных Росбанком.

В зависимости от региона, в котором находится Ваше обслуживающее отделение, операция недоступна в следующий период времени:

- с 22:00 до 02:00 московского времени для Московского, Северо-Западного, Западно-Сибирского регионов;
- с 22:00 до 04:00 московского времени для Центрального и Южного регионов;
- с 19:00 до 22:00 московского времени для Восточно-Сибирского региона;
- с 16:00 до 19:00 московского времени для Дальневосточного региона.

Для совершения операции необходимо выбрать пункт главного меню «ПОЛУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О КРЕДИТАХ». После этого открывается страница с подробной информацией о кредитах (рисунок 8).

ИНФОРМАЦИЯ О ССУДАХ

ККК вне схем

Номер договора: test
 Дата начала срока действия: 01/08/05
 Дата окончания срока действия: 01/09/06
 Начальная сумма ссуды: 500000.00
 Валюта: Российский рубль
 Начальная процентная ставка (% годовых): 0.0000000
 Текущая процентная ставка (% годовых): 0.0000000
 Ссудный счёт: 45207810130210000013
 Остаток на ссудном счёте: 500000.00
 Счёт погашения: 40702810930210000030
 Остаток на счёте погашения: 801001.00
 Сумма начисленных процентов на текущую дату: 0.00
 Дата очередного платежа по графику: 01/09/05
 Сумма очередного платежа: 38461.54

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ

[ВЕРНУТЬСЯ В ГЛАВНОЕ МЕНЮ](#)
[ЗАВЕРШИТЬ РАБОТУ/ВОЙТИ ПО ДРУГОЙ КАРТЕ](#)

Copyright © АКБ «РОСБАНК», 2001-2010

Рисунок 8. Страница с информацией о кредитах.

3.4. СОХРАНЕНИЕ ПИН2-КОДА

Функция сохранения ПИН2-кода предназначена для упрощения доступа в систему «Интернет-Банк». Вы можете сохранить ПИН2-код на компьютере или съёмном носителе информации (дискета, USB Flash Drive и т.д.) в специальный файл. Информация сохраняется в защищённом виде, защита осуществляется использованием пароля, который знает только пользователь системы «Интернет-Банк». Возможность получения ПИН2-кода из файла третьим лицом, не знающим пароля, исключена.

Для выполнения операции необходимо выбрать пункт главного меню «СОХРАНИТЬ ПИН2». После этого открывается страница сохранения ПИН2-кода (рисунок 9).

СОХРАНЕНИЕ ПИН2 В ФАЙЛЕ

ПИН2:
 Пароль:
 Пароль повторно:
 Файл ПИН2: C:\Bankcard0039.key

ПРАВИЛА СОХРАНЕНИЯ:

1. Введите свой ПИН2.
2. Выберите пароль для защиты сохраняемого ПИН2. Пароль должен состоять строго из 8 символов. Введите его два раза для подтверждения правильности ввода.
3. Выберите путь и имя файла для сохранения ПИН2. Используйте кнопку «Обзор», чтобы выбрать путь к файлу, в котором будет храниться код ПИН2.
4. Нажмите кнопку «Запомнить ПИН2».

ВАЖНО:

Помните, что никто не сможет воспользоваться Вашим ПИН2, не зная пароля. Не используйте в качестве паролей общеизвестные и распространенные слова и выражения. Старайтесь запомнить свой пароль и не храните его в записанном виде. Периодически меняйте свой пароль, проводя повторную процедуру сохранения ПИН2.

Не рекомендуется хранить файл с ПИН2 на компьютерах общего доступа и компьютерах, которым Вы не доверяете. Для сохранения файла рекомендуется использовать съёмные носители информации, которые Вы всегда можете носить с собой, например, дискеты, USB Flash Drive и т.д.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 - = BkSp
 Tab Q W E R T Y U I O P | |
 CplLck A S D F G H J K L ; ' Enter
 Shift Z X C V B N M , . /
 RU EN

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ

[ВЕРНУТЬСЯ В ГЛАВНОЕ МЕНЮ](#)
[ЗАВЕРШИТЬ РАБОТУ/ВОЙТИ ПО ДРУГОЙ КАРТЕ](#)

Copyright © АКБ «РОСБАНК», 2001-2010

Рисунок 9. Страница сохранения ПИН2-кода.

Порядок сохранения ПИН2-кода размещен справа на странице.

После сохранения ПИН2-кода для доступа в систему на странице ввода ПИН2-кода можно вводить как ПИН2-код, так и сохраненный пароль. При вводе пароля необходимо указать путь к файлу с сохраненным ПИН2-кодом.

3.5. ОТПРАВКА ЗАЯВКИ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

В отличие от всех существующих документов, заполняемых с использованием системы «Интернет-Банк», обработка заявок производится в неавтоматическом режиме (сотрудником Банка), что занимает определенное время.

С помощью заявки в службу технической поддержки Вы можете получить консультацию по техническим вопросам, возникающим при работе с системой «Интернет-Банк».

Для отправки заявки необходимо в главном меню системы выбрать пункт «ЗАЯВКА В СЛУЖБУ ТЕХ. ПОДДЕРЖКИ». После этого откроется страница заполнения заявки (рисунок 10).

До окончания сеанса осталось 0:25:57

Интернет-Банк

ЗАЯВКА В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ:

Начал работу с системой "Интернет-Банк". Как получить дубликат платежного поручения?

ПРОШУ СВЯЗАТЬСЯ СО МНОЙ СЛЕДУЮЩИМ ОБРАЗОМ:

НОМЕР ТЕЛЕФОНА: 4957237878

E-MAIL: IVANOV@BK.RU

КОНТАКТНОЕ ЛИЦО: ИВАНОВ ИВАН АЛЕКСАНДРОВИЧ

ВНИМАНИЕ!
С помощью заявки в службу технической поддержки Вы можете получить консультацию по техническим вопросам, возникающим при работе с системой «Интернет-Банк». Для успешного решения Вашего вопроса максимально полно опишите ситуацию, укажите дату и примерное время возникновения проблемы.

ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕСУРСА:

1. Введите текст запроса в произвольной форме.
2. Для получения ответа из службы технической поддержки укажите свои фамилию, имя, отчество, а также номер телефона или E-mail.
3. Нажмите кнопку «ВЫВЕСТИ БЛАНК ЗАЯВКИ ДЛЯ ОТПРАВКИ».

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ

ВЫВЕСТИ БЛАНК ЗАЯВКИ ДЛЯ ОТПРАВКИ

ВЕРНУТЬСЯ В ГЛАВНОЕ МЕНЮ

ЗАВЕРШИТЬ РАБОТУ/ВОЙТИ ПО ДРУГОЙ КАРТЕ

Copyright © АКБ «РОСБАНК», 2001-2010

Рисунок 10. Страница заполнения заявки в службу технической поддержки.

На странице заполнения заявки необходимо ввести данные в соответствующие поля, соблюдая «ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕСУРСА», указанные справа на странице, затем нажать на кнопку «ВЫВЕСТИ БЛАНК ЗАЯВКИ ДЛЯ ОТПРАВКИ». После этого откроется страница для отправки заявки (рисунок 11).

До окончания сеанса осталось 0:08:39

Интернет-Банк

ЗАЯВКА В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ:

Начал работу с системой "Интернет-Банк". Как получить дубликат платежного поручения?

НОМЕР ТЕЛЕФОНА: 4957237878

E-MAIL: IVANOV@BK.RU

КОНТАКТНОЕ ЛИЦО: ИВАНОВ ИВАН АЛЕКСАНДРОВИЧ

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ

ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ

ВЕРНУТЬСЯ ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА ЗАЯВКИ

ВЕРНУТЬСЯ В ГЛАВНОЕ МЕНЮ

ЗАВЕРШИТЬ РАБОТУ/ВОЙТИ ПО ДРУГОЙ КАРТЕ

Copyright © АКБ «РОСБАНК», 2001-2010

Рисунок 11. Страница отправки заявки в службу технической поддержки.

Для отправки заполненной заявки следует нажать на кнопку «ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ». После этого Вы перейдете на страницу с успешным результатом отправки заявки на исполнение в Банк (Рисунок 12).

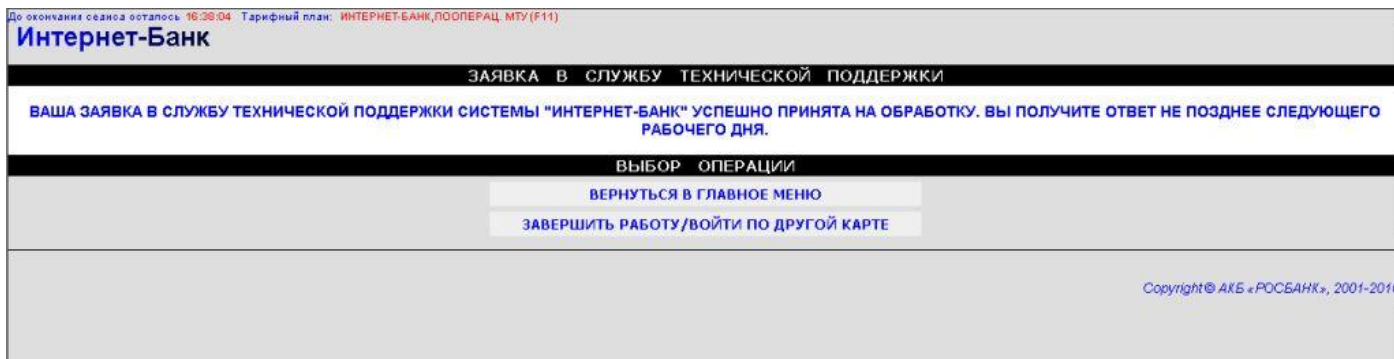


Рисунок 12. Страница с результатом отправки заявки в службу технической поддержки.

4. ПОДДЕРЖКА СИСТЕМЫ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

По вопросам подключения и текущей работы системы «Интернет-Банк» обращайтесь в обслуживающий дополнительный офис Банка.

Обо всех новых возможностях системы «Интернет-Банк» Вы сможете узнать в разделе «Интернет-Банк» сайта Банка по адресу <http://www.rosbank.ru>.

Если у Вас возникнут дополнительные вопросы, обращайтесь в Call-центр ОАО АКБ «РОСБАНК» по телефону (495) 921-01-01 (для звонков из Москвы); 8 (800) 200-66-33 (для звонков из прочих регионов РФ).