

Часто задаваемые вопросы

Часто задаваемые вопросы	1
1. Что такое Интернет-Банк?.....	4
2. Сложно ли использовать Интернет-Банк?.....	4
3. Как я могу подключиться к Интернет-Банку?	4
4. Кто может подключиться к Интернет-банку?	4
5. Я являюсь клиентом вашего Банка, могу ли я подключиться к Интернет-Банку дистанционно?	4
6. Сколько времени займет дистанционное подключение к Интернет-Банку?	4
7. Есть ли какие либо условия/ограничения для дистанционного подключения к Интернет-Банку?	4
8. Есть ли инструкция по дистанционному подключению и где я могу с ней ознакомиться?.....	5
9. Какие операции будут мне доступны при дистанционном подключении?.....	5
10. Сколько времени занимает подключение к Интернет-Банку в офисе Банка?	5
11. Какие документы необходимо оформить для подключения к Интернет-Банку в офисе Банка?	5
12. Эти документы в офисе Банка я должен заполнить сам (долго, времени совсем нет)?.....	5
13. Что нужно для пользования Интернет-Банком?.....	5
14. Какие интернет - браузеры поддерживают работу с Интернет-Банком?.....	5
15. Для чего нужен Интернет-Банк?	6
16. Какие операции можно совершать в Интернет-Банке?.....	6
17. С какими документами я должен ознакомиться до заключения договора о дистанционном банковском обслуживании (присоединения к Правилам ДБО) в Интернет-Банке?.....	6
18. С какими документами нужно ознакомиться перед использованием Интернет-Банком?	6
19. Каким образом осуществляется безопасность Интернет-Банка?	7
20. Я потерял логин и пароль для входа в Интернет-Банк. Что делать?	7
21. Я заблокировал доступ в Интернет-Банк, позвонив по телефону в Контакт-центр Банка. Что делать для того, чтобы разблокировать доступ?	7
22. Что такое SMS-код?	7
23. Как подключить услугу SMS-код?	7
24. Сколько стоит подключение услуги SMS-кода?.....	8
25. Для чего нужен SMS-код?	8
26. У меня подключен SMS-код, а я потерял телефон с номером, который был указан для SMS-кода. Как быть?	8
27. Все ли мои счета будут доступны в Интернет-Банке при подключении?.....	8
28. Если я заключу в Банке новый договор на предоставление банковской услуги, смогу ли я его увидеть в Интернет-Банке или мне нужно будет обращаться в офис Банка, чтобы его подключили?	8
29. В течение какого времени будет доступен новый счет в Интернет-Банке после открытия?	8
30. Могу ли я подключить к Интернет-Банку только некоторые счета, открытые мной в Банке?.....	9
31. Если в Интернет-Банке у меня выборочное подключение счетов, то при заключении с Банком нового договора на предоставление банковской услуги будет ли новый договор доступен мне в Системе?	9
32. Я не могу зайти в Интернет-Банк: после ввода логина и пароля выдается сообщение «Вы ошиблись при вводе логина или пароля». Что мне делать?	9
33. Я забыла пароль для входа в Интернет-Банк. Как я могу восстановить свой пароль?.....	9
34. Могу ли я самостоятельно изменить пароль для входа в Интернет-Банк и как это сделать?	9

35. Нужно ли менять пароль для входа в Интернет-Банк и как часто? 10
36. Может ли Банк увеличить мне лимиты, установленные на операции в Интернет-Банке?..... 10
37. У меня подключен Пакет услуг «Комфорт» в Интернет-Банке. Может ли Банк индивидуально увеличить мне лимиты, установленные на операции в Интернет-Банке?..... 10
38. Мне нужно перевести сумму больше установленного лимита. Как мне быть?..... 10
39. Могу ли я совершить перевод денежных средств через Интернет-Банк в иностранной валюте за рубеж? 10
40. Могу ли я совершить перевод через Интернет-Банк в адрес клиента-нерезидента (физического или юридического лица)?..... 10
41. Могу ли я закрыть через Интернет-Банк вклад, который был открыт в отделении Банка?..... 10
42. У меня открыт в Банке счет в золоте (обезличенный металлический счет - ОМС). Могу ли я продать/купить золото через Интернет-Банк и как это осуществить? ... 10
43. У меня открыто два обезличенных металлических счета в одном Филиале Банка. Могу я в Интернет-Банке осуществить перевод с одного счета на другой и как это осуществить? 11
44. У меня открыт один обезличенный металлический счет в Уфе, а другой в Москве. Могу я в Интернет-Банке осуществить перевод обезличенного золота со счета, открытого в Уфе, на счет, открытый в Москве?..... 11
45. Взимается ли комиссия в Интернет-Банке по операциям, совершенным в разделе «Оплата услуг»? 11
46. Есть ли возможность отменить операцию, совершенную в разделе «Оплата услуг» в Интернет-Банке? 11
47. Где можно увидеть минимальную/максимальную сумму при оплате услуг в Интернет-Банке?..... 11
48. Мой платеж, совершенный в разделе «Оплата услуг», имеет состояние «Отказано». Почему? 12
49. Неверно указал номер сотового телефона при оплате в Интернет-Банке. Как мне поступить? 12
50. В течение какого времени обрабатываются операции, совершенные в Интернет-Банке в разделе «Оплата услуг»? 12
51. Что такое «Регламентные работы в Банке»? 12
52. Если счет в иностранной валюте, можно ли оплачивать услуги? Или для этого необходимо открывать счет в рублях, чтобы проводить конвертацию? 12
53. До какого времени нужно сделать перевод в Интернет-Банке, чтобы он был обработан сегодня?..... 12
54. Взимается ли комиссия по операциям, совершенным в Интернет-Банке в разделах «Переводы между своими счетами» и «Переводы с карты на карту»? . 12
55. Какая минимальная сумма по операциям, совершенным в Интернет-Банке в разделах «Переводы между своими счетами» и «Переводы с карты на карту»? . 13
56. Исполняются ли Банком операции, совершенные в Интернет-Банке, в выходные и праздничные дни?..... 13
57. Как создать свой шаблон в Интернет-Банке?..... 13
58. Сколько максимально можно создать шаблонов в Интернет-Банке?..... 13
59. Я заключил договор вклада через Интернет-Банк. Как мне получить печатную форму договора вклада с печатью/подписью Банка?..... 13
60. Могу ли я сам в Интернет-Банке распечатать договор вклада, открытого дистанционно? 13
61. Как мне получить график платежей по кредиту?..... 13
62. Как и где я могу узнать дату и размер очередного платежа по кредиту, выданному через Интернет-Банк? 13
63. Я потерял карту РОСГОССТРАХ Банка. Могу ли я заблокировать карту посредством Интернет-Банка? 13

- 64. Я в Интернет-Банке заблокировал свою банковскую карту по причине утери. Карту я нашел и хочу ее разблокировать. Могу ли я разблокировать карту посредством Интернет-Банка? 14
- 65. Взимается ли комиссия за блокирование/разблокирование банковской карты в Интернет-Банке? 14
- 66. У меня есть кредитная карта РОСГОССТРАХ БАНКА? Как посмотреть какой у нее доступный лимит? 14

1. Что такое Интернет-Банк?

Система «Интернет-Банк» — это система удаленного получения банковских услуг через Интернет. Виртуальное общение с банком осуществляется в интерактивном режиме — через сайт банка. Система имеет простой, удобный и интуитивно понятный интерфейс, для работы в котором не требуется специальных навыков и знаний.

2. Сложно ли использовать Интернет-Банк?

Система имеет простой, удобный и интуитивно понятный интерфейс, для работы в котором не требуется специальных навыков и знаний.

3. Как я могу подключиться к Интернет-Банку?

Подключение к Системе осуществляется одним из способов:

- ✓ в офисе Банка при предъявлении документа, удостоверяющего личность;
- ✓ дистанционно на странице авторизации Системы - при наличии действующей карты Банка.

Подключение и обслуживание в Системе **бесплатное**.

При необходимости с адресами офисов Банка Вы можете ознакомиться на [сайте Банка](#) или обратившись в Контакт-центр Банка по телефону:

для Москвы 8 (495) 925-80-60;

для регионов (по России звонок бесплатный) 8-800-700-40-40.

4. Кто может подключиться к Интернет-банку?

К Системе могут подключиться физические лица, достигшие **14-летнего** возраста, и имеющие в банке **действующий** счет, вклад, карту или кредит.

5. Я являюсь клиентом вашего Банка, могу ли я подключиться к Интернет-Банку дистанционно?

Да можете при выполнении следующих обязательных условий:

- возраст на момент подключения **не менее 14 лет**;
- наличие **действующей** карты РОСГОССТРАХ Банка;
- наличие актуального номера мобильного телефона в базе Банка;
- наличие кодового слова к карте Банка (для разблокирования доступа в Систему через Контакт Центр).

Для дистанционного подключения откройте страницу авторизации Системы по адресу <https://online.rgsbank.ru> и перейдите в раздел «Регистрация».

С инструкцией по дистанционному подключению к Системе Вы можете ознакомиться на сайте Банка в разделе [Частным клиентам/Дистанционные сервисы/Интернет-Банк](#) или непосредственно при дистанционной регистрации перейдя по ссылке [«Инструкция дистанционного подключения к Интернет-Банку»](#).

6. Сколько времени займет дистанционное подключение к Интернет-Банку?

Дистанционное подключение к Системе займет не более 5 минут.

7. Есть ли какие либо условия/ограничения для дистанционного подключения к Интернет-Банку?

Обязательными условиями для дистанционного подключения являются:

- возраст на момент подключения **не менее 14 лет**;
- наличие **действующей** пластиковой карты РОСГОССТРАХ Банка;
- наличие актуального номера мобильного телефона в базе Банка;
- наличие кодового слова к пластиковой карте Банка.

8. Есть ли инструкция по дистанционному подключению и где я могу с ней ознакомиться?

С инструкцией по дистанционному подключению к Системе Вы можете ознакомиться на сайте Банка в разделе [Частным клиентам/Дистанционные сервисы/Интернет-Банк](#) или непосредственно при дистанционной регистрации перейдя по ссылке [Инструкция дистанционного подключения к Интернет-Банку](#).

9. Какие операции будут мне доступны при дистанционном подключении?

Вам будет подключен Пакет услуг «Комфорт» и для подтверждения операций в Системе аналог собственноручной подписи - **SMS-код**.

Подробный перечень услуг входящих в Пакет услуг «Комфорт» и лимиты, установленные по банковским операциям, проводимым в Системе «Интернет-Банк», приведены на сайте www.rgsbank.ru в разделе [Частным клиентам/Дистанционные сервисы/Интернет-Банк](#)

10. Сколько времени занимает подключение к Интернет-Банку в офисе Банка?

Подключение к Системе в офисе Банка занимает не более 7-10 минут.

11. Какие документы необходимо оформить для подключения к Интернет-Банку в офисе Банка?

Если Вы дали согласие на присоединение к действующим Правилам дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Публичном акционерном обществе «Росгосстрах Банк» при оформлении договора на предоставление банковской услуги, то нужно дополнительно оформить:

1. Заявление об установлении / изменении условий обслуживания в рамках договора о дистанционном банковском обслуживании.

Если Вы не давали согласия на присоединение к действующим Правилам дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Публичном акционерном обществе «Росгосстрах Банк» при оформлении договора на предоставление банковской услуги, то нужно оформить еще один документ:

2. Анкету-Заявление о присоединении к Правилам Дистанционного банковского обслуживания физических лиц в системе Интернет-Банк «Частный Клиент» РОСГОССТРАХ Банка.

12. Эти документы в офисе Банка я должен заполнить сам (долго, времени совсем нет)?

Все документы формируются автоматически из Системы сотрудником Банка, Вы только должны проставить необходимые отметки и свою подпись.

13. Что нужно для пользования Интернет-Банком?

Компьютер с возможностью выхода в Интернет через совместимый браузер. (популярный браузер Internet Explorer, Google Chrome).

14. Какие интернет - браузеры поддерживают работу с Интернет-Банком?

- Microsoft Internet Explorer (версия 9.0 и выше);
- Mozilla Firefox (версии 10.0 и выше);
- Opera (версии 10.0 и выше);
- Google Chrome.

15. Для чего нужен Интернет-Банк?

Подключившись к Системе Вы:

- экономите время на посещение офиса Банка;
- управляете счетами, вкладами и картами из любой точки, где есть Интернет.
- экономите деньги - стоимость услуг в Системе ниже, чем в офисе Банка, или вовсе отсутствует.

16. Какие операции можно совершать в Интернет-Банке?

При подключении к Интернет-Банку в офисе Банка Клиент сам выбирает Пакет услуг, которые он хочет получать посредством Интернет-Банка:

- Пакет «**Информ**» - включает только информационные операции;
- Пакет «**Стандарт**» - включает операции, доступные в Пакете «Информ», и финансовые операции, которые не подтверждаются СК, и по которым установлен низкий лимит (дневной и месячный) по банковским операциям, проводимым в Системе «Интернет-Банк»;
- Пакет «**Комфорт**» - включает все услуги, доступные в Пакетах «Информ» и «Стандарт», а также финансовые операции, которые подтверждаются аналогом собственноручной подписи – сеансовым ключом с действующей карты сеансовых ключей или SMS-кодом. Пакет имеет максимальный набор услуг, по которым установлен высокий лимит (дневной и месячный) по банковским операциям, проводимым в Системе «Интернет-Банк».

При дистанционной регистрации Клиенту по умолчанию подключается Пакет услуг «Комфорт» и для подтверждения операций в Системе аналог собственноручной подписи - **SMS-код**.

Подробный перечень услуг входящих в каждый Пакет и лимиты, установленные по банковским операциям, проводимым в Системе «Интернет-Банк», приведены на сайте www.rgsbank.ru в разделе для Частных клиентов/Дистанционные сервисы/[Интернет-Банк «Частный Клиент»](#).

17. С какими документами я должен ознакомиться до заключения договора о дистанционном банковском обслуживании (присоединения к Правилам ДБО) в Интернет-Банке?

До заключения договора Клиент обязан на интернет-сайте Банка www.rgsbank.ru в разделе для Частных клиентов/Дистанционные сервисы/[Интернет-Банк](#) ознакомиться:

- с [Правилами](#) дистанционного обслуживания физических лиц, в том числе с Условиями использования ЭСП (**Приложение № 5** к указанным Правилам);
- с [описанием Пакетов услуг](#);
- с [тарифами](#) Банка.

18. С какими документами нужно ознакомиться перед использованием Интернет-Банком?

Вам необходимо ознакомиться со следующими документами:

- с [Правилами](#) дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Публичном акционерном обществе «Росгосстрах Банк»;
- [Тарифы](#) Публичного акционерного общества "Росгосстрах Банк" по обслуживанию физических лиц;
- [Руководство пользователя](#) для работы в системе «Интернет-банк»;
- Описание Пакетов услуг в системе Интернет-Банк «Частный Клиент»;
- [Памятка об электронных средствах платежа](#);
- [Условия использования электронного средства платежа](#).

С данными документами Вы можете ознакомиться как в офисе Банка, так и на сайте Банка www.rgsbank.ru в разделе для Частных клиентов/Дистанционные сервисы/[Интернет-Банк](#).

19. Каким образом осуществляется безопасность Интернет-Банка?

- доступ к Системе осуществляется по защищенному протоколу SSL (Secure Socket Layer);
- вход в Систему осуществляется с использованием средств авторизации (логина и пароля);
- подтверждение операций сеансовыми ключами (СК) с карты сеансовых ключей или SMS-кодом;
- путем установки Банком лимитов на осуществление банковских операций (дневной и месячный) в рамках Пакетов услуг;
- виртуальной клавиатурой, при наборе пароля для входа в Систему.

20. Я потерял логин и пароль для входа в Интернет-Банк. Что делать?

Если у Вас есть действующая карта РОСГОССТРАХ БАНКА, то срочно замените пароль, для чего на странице авторизации системы <https://online.rgsbank.ru> воспользуйтесь функционалом «Восстановить логин и пароль».

С инструкцией по дистанционному восстановлению логина и пароля к Системе можно ознакомиться на сайте Банка в разделе для Частных клиентов/Дистанционные сервисы/[Интернет-Банк](#) или непосредственно при дистанционном восстановлении логина и пароля, перейдя по ссылке «**Забыли логин и пароль?**».

Если у Вас нет действующей карты РОСГОССТРАХ БАНКА, то выполните следующие действия:

- ✓ срочно заблокируйте доступ в Систему, обратившись в Контакт-центр Банка по телефону:
 - для Москвы 8 (495) 925-80-60;
 - для регионов (по России звонок бесплатный) 8-800-700-40-40.
- ✓ обратитесь в ближайший офис Банка с паспортом для получения нового логина и пароля (услуга платная) и разблокирования доступа к Системе (услуга бесплатная).

21. Я заблокировал доступ в Интернет-Банк, позвонив по телефону в Контакт-центр Банка. Что делать для того, чтобы разблокировать доступ?

Вам необходимо обратиться с паспортом в ближайший офис Банка для разблокирования доступа в Систему (услуга бесплатная) и при необходимости - получения нового логина и пароля (услуга платная).

22. Что такое SMS-код?

SMS-код – это сеансовый ключ (СК), направленный посредством SMS на номер мобильного телефона Клиента, указанный при подключении данной услуги. SMS-код предоставляется бесплатно при подключении Пакета услуг «Комфорт», на который можно перейти одним из способов:

- самостоятельно в Интернет-Банке в пункте «Сервис» > «Управление услугами» путем подключения SMS-кода;
- обратиться с паспортом в ближайший офис Банка для подключения SMS-кода.

23. Как подключить услугу SMS-код?

SMS-код представляется Клиенту в Интернет-Банке при подключении Пакета услуг «Комфорт». Изменить доступный Пакет услуг на Пакет «Комфорт» можно одним из способов:

- самостоятельно в Интернет-Банке для этого в основном меню выбрать пункт «Сервис» > «Управление услугами» путем подключения SMS-кода;
- обратиться с паспортом в ближайший офис Банка для подключения SMS-кода.

24. Сколько стоит подключение услуги SMS-кода?

Услуга SMS-код предоставляется Клиенту **бесплатно** в рамках Пакета услуг «Комфорт» на который можно перейти одним из способов:

- самостоятельно в Интернет-Банке в пункте «Сервис» > «Управление услугами» путем подключения SMS-кода;
- обратиться с паспортом в ближайший офис Банка.

25. Для чего нужен SMS-код?

SMS-код предоставляется Клиенту в рамках Пакета услуг «Комфорт» при подключении которого:

- ✓ Повышается уровень безопасности при работе в Системе, т.к. операции не на собственные счета дополнительно подтверждаются SMS-кодом;
- ✓ Увеличиваются лимиты на осуществление банковских операций (дневной и месячный);
- ✓ Появляются дополнительные возможности в Системе;
- ✓ Удобство использования – телефон всегда под рукой.

26. У меня подключен SMS-код, а я потерял телефон с номером, который был указан для SMS-кода. Как быть?

- в Интернет-Банке в пункте «Сервис» > «Управление услугами» отключите SMS-код, при этом Вы автоматически будете переведены с Пакета услуг «Комфорт» на Пакет «Стандарт», в котором не требуется подтверждение операций SMS-кодом, и будут установлены минимальные лимиты на проводимые операции;
- обратитесь с паспортом в ближайший офис Банка для:
 - ✓ замены номера мобильного телефона, указанного для получения SMS-кода (услуга бесплатная) и для контактов;
 - ✓ повторного подключения Пакета «Комфорт» (можно подключить повторно самостоятельно в Интернет-Банке в пункте «Сервис» > «Управление услугами»).

27. Все ли мои счета будут доступны в Интернет-Банке при подключении?

В Системе по умолчанию предоставляется доступ ко всем счетам, открытым Вами в Банке. По Вашему желанию, возможно выборочное подключение счетов/карт/кредитов к Системе.

28. Если я заключу в Банке новый договор на предоставление банковской услуги, смогу ли я его увидеть в Интернет-Банке или мне нужно будет обращаться в офис Банка, чтобы его подключили?

Если Вы заключите в Банке новый договор на предоставление банковской услуги, то данный договор/счет автоматически станет Вам доступен в Системе.

29. В течение какого времени будет доступен новый счет в Интернет-Банке после открытия?

Новый счет будет доступен сразу же после открытия в Банке.

30. Могу ли я подключить к Интернет-Банку только некоторые счета, открытые мной в Банке?

Да, Вы можете осуществить выборочное подключение счетов. Обратитесь в ближайший офис Банка и оформите Заявление об изменении отображения счетов и/или кредитов и/или карт.

31. Если в Интернет-Банке у меня выборочное подключение счетов, то при заключении с Банком нового договора на предоставление банковской услуги будет ли новый договор доступен мне в Системе?

Если Вы захотите, чтобы новый договор отображался в Системе, то Вам будет необходимо обратиться в ближайший офис Банка и оформить новое Заявление об изменении отображения счетов и/или кредитов и/или карт, указав новый перечень счетов / договоров отображаемых в Системе.

32. Я не могу зайти в Интернет-Банк: после ввода логина и пароля выдается сообщение «Вы ошиблись при вводе логина или пароля». Что мне делать?

Проверьте правильность вводимых Вами данных, раскладку клавиатуры (Рус, En) и регистр (Caps Lock) и, по необходимости, скорректируйте их. При вводе цифр, убедитесь, что включена клавиша NumLock. Также попробуйте перезагрузить компьютер и осуществить вход через иной браузер. Если принятые меры не помогли:

- Если у Вас есть действующая карта РОСГОССТРАХ Банка, то Вы можете воспользоваться функционалом «Забыли логин и пароль?» на странице авторизации системы <https://online.rgsbank.ru>.

С инструкцией по дистанционному восстановлению логина и пароля к Системе Вы можете ознакомиться на сайте Банка в разделе [Частным клиентам/Дистанционные сервисы/Интернет-банк «Частный Клиент»](#) или непосредственно при дистанционном восстановлении логина и пароля, перейдя по ссылке «Восстановить логин и пароль?».

- Вы можете обратиться в Банк для получения консультации:
 - ✓ по телефонам:
8(495) 925-80-60 (для Москвы)
для регионов (по России звонок бесплатный) 8-800-700-40-40.
 - ✓ отправить письмо на e-mail: consult@rgsbank.ru.

33. Я забыла пароль для входа в Интернет-Банк. Как я могу восстановить свой пароль?

Если у Вас есть действующая карта РОСГОССТРАХ Банка, то Вы можете воспользоваться функционалом «Забыли логин и пароль?» на странице авторизации системы <https://online.rgsbank.ru>.

С инструкцией по дистанционному восстановлению логина и пароля к Системе Вы можете ознакомиться на сайте Банка в разделе [Частным клиентам/Дистанционные сервисы/Интернет-банк «Частный Клиент»](#) или непосредственно при дистанционном восстановлении логина и пароля, перейдя по ссылке «Забыли логин и пароль?» (услуга бесплатная).

Если у Вас нет действующей карты РОСГОССТРАХ Банка, то обратитесь с паспортом в ближайший офис Банка для получения нового временного пароля (услуга платная).

34. Могу ли я самостоятельно изменить пароль для входа в Интернет-Банк и как это сделать?

Да, можете. Для этого воспользуйтесь возможностями раздела «Сервис»/«Поменять пароль».

35. Нужно ли менять пароль для входа в Интернет-Банк и как часто?

Рекомендуется обязательно менять пароль для входа в Систему не реже 1 раза в 3 (Три) месяца.

36. Может ли Банк увеличить мне лимиты, установленные на операции в Интернет-Банке?

Если у Вас подключен **Пакет услуг «Стандарт»**, то Вы можете увеличить лимиты, установленные на операции, проводимые в Системе, путем перехода на **Пакет услуг «Комфорт»**, для чего выполните одно из действий:

- обратитесь в ближайший офис Банка для подключения Пакета услуг «Комфорт».

Если у Вас **уже подключен Пакет услуг «Комфорт»**, то дальнейшее увеличение лимитов на операции невозможно.

37. У меня подключен Пакет услуг «Комфорт» в Интернет-Банке. Может ли Банк индивидуально увеличить мне лимиты, установленные на операции в Интернет-Банке?

Индивидуальное изменение лимитов Банком не осуществляется.

38. Мне нужно перевести сумму больше установленного лимита. Как мне быть?

В этом случае Вы можете выбрать один из способов:

- в Системе переводить сумму частями в течение нескольких дней, но не более чем установленный месячный лимит в рамках подключенного в Интернет-Банке Пакета услуг;

- обратиться в ближайший офис Банка для осуществления перевода.

39. Могу ли я совершить перевод денежных средств через Интернет-Банк в иностранной валюте за рубеж?

На сегодняшний день переводы через Систему возможны только в пределах Российской Федерации и только в рублях РФ.

40. Могу ли я совершить перевод через Интернет-Банк в адрес клиента-нерезидента (физического или юридического лица)?

Если Вы являетесь нерезидентом, то можете. Если Вы являетесь резидентом, то для совершения такого перевода Вам необходимо обратиться в ближайший офис Банка с паспортом и с подтверждающими документами.

41. Могу ли я закрыть через Интернет-Банк вклад, который был открыт в отделении Банка?

Вклады, открытые в отделении Банка, Вы можете закрыть только в отделении Банка. Через Систему можно закрыть только вклады, которые ранее были открыты через Систему.

42. У меня открыт в Банке счет в золоте (обезличенный металлический счет - ОМС).

Могу ли я продать/купить золото через Интернет-Банк и как это осуществить?

Да, в Системе Вы можете совершать операции по обезличенным металлическим счетам. Для этого Вам необходимо воспользоваться возможностями раздела **«Обменять валюту»**.

43. У меня открыто два обезличенных металлических счета в одном Филиале Банка. Могу я в Интернет-Банке осуществить перевод с одного счета на другой и как это осуществить?

Да, в Системе Вы можете осуществить эту операцию. Для этого Вам необходимо воспользоваться возможностями раздела «Переводы между своими счетами».

44. У меня открыт один обезличенный металлический счет в Уфе, а другой в Москве. Могу я в Интернет-Банке осуществить перевод обезличенного золота со счета, открытого в Уфе, на счет, открытый в Москве?

Переводы по обезличенным металлическим счетам возможны только в пределах одного Филиала.

45. Взимается ли комиссия в Интернет-Банке по операциям, совершенным в разделе «Оплата услуг»?

Комиссия по операциям, совершенным в данном разделе, по большинству поставщиков услуг не взимается. Есть поставщики, при оплате услуг которых взимается комиссия с плательщика в соответствии с условиями договоров Банка с платежными системами или поставщиками услуг или 20 руб. Размер комиссии можно увидеть в системе Интернет-Банк непосредственно при оплате услуги на странице «Подтверждение реквизитов в поле «Комиссия». Пример:

The screenshot shows the MTS online banking interface. At the top, there is a red button with the MTS logo. Below it, the account number is displayed as "Счет 5213 10** ***** 1 5083.45 (RUR)". The amount is "Сумма 10 RUR". A red box highlights the commission field, which shows "Комиссия По тарифам банка RUR". At the bottom, the phone number is "Номер телефона или лицевого счета 9161234567".

46. Есть ли возможность отменить операцию, совершенную в разделе «Оплата услуг» в Интернет-Банке?

Операции, совершенные в данном разделе Системы, исполняются в режиме реального времени и поэтому их отменить невозможно.

47. Где можно увидеть минимальную/максимальную сумму при оплате услуг в Интернет-Банке?

С минимальной/максимальной суммой операции, совершаемой в разделе «Оплата услуг», можно ознакомиться при вводе суммы платежа, система автоматически проверит сумму платежа и выведет предупреждающее сообщение, например:

The screenshot shows the online banking interface for a payment. At the top, there is a button "Добавить в мои платежи". Below it, the account number is "Счет 40817810600002810000:66.75 (RUR)". The amount is "Сумма 1 RUR". A red box highlights a warning message: "Введённое значение должно быть не меньше 10". At the bottom, the commission is "Комиссия По тарифам банка RUR".

48. Мой платеж, совершенный в разделе «Оплата услуг», имеет состояние «Отказано». Почему?

Чтобы узнать причину, по которой Банк отказал в проведении платежа, Вам необходимо перейти в раздел «Мое меню»/«История операций» открыть платеж, кликнув по нему 2 раза левой кнопкой мышки, и прочитать причину в поле «Информация из Банка».

49. Неверно указал номер сотового телефона при оплате в Интернет-Банке. Как мне поступить?

В этом случае Вам необходимо обратиться непосредственно к поставщику услуг (например, при оплате мобильного номера в адрес МТС обратиться в офис МТС с документом Банка, подтверждающего факт оплаты).

50. В течение какого времени обрабатываются операции, совершенные в Интернет-Банке в разделе «Оплата услуг»?

Операции, совершенные в данном разделе Системы, исполняются в режиме реального времени, максимальное время исполнения 5-10 минут, за исключением того времени, когда в Банке проводятся регламентные работы. В период проведения регламентных работ (ориентировочное время с 20-30 до 00-00 по московскому времени) платежи отказываются.

51. Что такое «Регламентные работы в Банке»?

Регламентные работы Банка – это плановые технические работы по обновлению операционного дня в программных комплексах Банка или обновление программного обеспечения Банка.

52. Если счет в иностранной валюте, можно ли оплачивать услуги? Или для этого необходимо открывать счет в рублях, чтобы проводить конвертацию?

Оплачивать услуги можно только в рублях, соответственно обязательно нужен рублевый счет.

53. До какого времени нужно сделать перевод в Интернет-Банке, чтобы он был обработан сегодня?

Текущим днем будут обработаны следующие документы:

- распоряжения на оплату услуг (сотовая связь, интернет и т.д.), отправленные в Банк до 20-30 по московскому времени;
- распоряжения на переводы между своими счетами/картами, на покупку-продажу иностранной валюты (конверсионные операции), переводы на карты клиентов РОСГОССТРАХ Банка, отправленные в Банк до 20:30 по московскому времени;
- распоряжения на переводы физическим и юридическим лицам внутри Банка и в другие Банки, отправленные в Банк в рабочий день, до 16-00 местного времени подразделения Банка, в котором открыт счет.

54. Взимается ли комиссия по операциям, совершенным в Интернет-Банке в разделах «Переводы между своими счетами» и «Переводы с карты на карту»?

Комиссия Системы по операциям, совершенным в данных разделах, не взимается, но возможно взимание комиссии по некоторым операциям с пластиковыми картами согласно [Сборнику](#) Тарифов по выпуску и обслуживанию банковских карт VISA и MasterCard РОСГОССТРАХ Банка, с которыми можно ознакомиться на сайте Банка.

55. Какая минимальная сумма по операциям, совершенным в Интернет-Банке в разделах «Переводы между своими счетами» и «Переводы с карты на карту»?

Минимальная сумма – 1 копейка, 1 евроцент, 1 цент, 1 грамм.

56. Исполняются ли Банком операции, совершенные в Интернет-Банке, в выходные и праздничные дни?

В выходные и праздничные дни операции в Системе обрабатываются Банком, за исключением переводов, совершенных в разделе «Переводы физическим и юридическим лицам», которые обрабатываются в первый рабочий день, следующий за выходным/праздничным днем.

57. Как создать свой шаблон в Интернет-Банке?

Интерфейс Системы крайне дружелюбен - создавая документ, надо всего лишь обратить внимание на кнопку "Добавить шаблон". Далее можно пользоваться разделом «Мое меню»/«Шаблоны».

58. Сколько максимально можно создать шаблонов в Интернет-Банке?

Банк не ограничивает клиентов в количестве создаваемых шаблонов.

59. Я заключил договор вклада через Интернет-Банк. Как мне получить печатную форму договора вклада с печатью/подписью Банка?

Для получения печатной формы необходимо обратиться в любой офис Банка.

60. Могу ли я сам в Интернет-Банке распечатать договор вклада, открытого дистанционно?

Через Систему Вы можете распечатать только Заявление на открытие вклада. Для того чтобы получить печатную форму договора вклада, необходимо обратиться в любой офис Банка.

61. Как мне получить график платежей по кредиту?

Получить график платежей можно двумя способами:

1. в Системе – в закладке «Кредиты», кликните по требуемому кредиту и перейдите в раздел «График платежей».
2. При необходимости график можно распечатать в ближайшем офисе Банка.

62. Как и где я могу узнать дату и размер очередного платежа по кредиту, выданному через Интернет-Банк?

С данной информацией Вы можете ознакомиться в закладке «Кредиты» выбрав нужный кредит.

63. Я потерял карту РОСГОССТРАХ Банка. Могу ли я заблокировать карту посредством Интернет-Банка?

Да можете, если у Вас подключен Пакет услуг «Комфорт».

Для блокирования карты в закладку «Карты» нужно выбрать необходимую банковскую карту, нажать кнопку «Действия»/«Заблокировать», оформить в Системе заявление на блокирование банковской карты и направить в Банк.

64. Я в Интернет-Банке заблокировал свою банковскую карту по причине утери.

Карту я нашел и хочу ее разблокировать. Могу ли я разблокировать карту посредством Интернет-Банка?

Да можете, если у Вас подключен Пакет услуг «Комфорт».

Для разблокирования карты в закладку «Карты» необходимо выбрать банковскую карту, нажать кнопку «Действия»/«Разблокировать», оформить в Системе заявление на разблокирование банковской карты и направить в Банк. Комиссия взимается согласно тарифному плану по карте.

65. Взимается ли комиссия за блокирование/разблокирование банковской карты в Интернет-Банке?

Комиссия за блокирование/разблокирование банковской карты взимается согласно тарифному плану по карте.

66. У меня есть кредитная карта РОСГОССТРАХ БАНКА? Как посмотреть какой у нее доступный лимит?

Доступный кредитный лимит по карте можно увидеть:

- на главной странице системы ознакомиться с остатком по кредитной карте:

The screenshot shows the main dashboard of the Internet Bank. At the top, there are navigation links for 'Мои платежи' and 'Шаблоны'. The main content area is divided into several sections: 'Курсы валют банка' (Bank exchange rates) with a table for USD, EUR, and SOLOTO; 'Всего средств:' (Total funds) showing 146774.75 RUR; 'ДОСТУПНЫЕ СРЕДСТВА' (Available funds) listing two Visa Gold EMV cards with their respective balances (0.00 A98 and 146388.22 RUR); 'СБЕРЕЖЕНИЯ' (Savings) with an option to 'Открыть вклад'; and 'ЗАДОЛЖЕННОСТЬ' (Liabilities) showing a credit card balance of 3396.78 RUR. A red box highlights the available funds section.

- в разделе «Ваши карты» в колонке «Остаток» или в детальной информации по карте;

The screenshot shows the 'Ваши карты' (Your Cards) section. It features a 'Мое меню' (My Menu) sidebar with links to 'История операций', 'Уведомления об операциях с ЭСП', 'Мои финансы', 'Мои платежи', and 'Шаблоны'. Below the sidebar, there are tabs for 'Список карт' (Card List), 'В нашем банке' (In our bank), and 'В другом банке' (In another bank). Two Visa Gold EMV cards are listed. The first card has a balance of 0.01 RUR. The second card has a balance of 146388.22 RUR, which is highlighted with a red box. Each card entry includes the card type, number, and a 'действия' (actions) button.