

**ПАМЯТКА
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СИСТЕМЫ «PSB-RETAIL» ОАО «ПРОМСВЯЗЬБАНК»
(услуга дистанционного банковского обслуживания)**

1. Начало работы

1.1. Для входа в систему PSB-Retail (далее – Система) необходимо зайти на сайт Системы <https://retail.payment.ru/> или на главной странице сайта Банка www.psbank.ru выбрать «Интернет-банк для частных лиц».

Для работы с мобильных телефонов, смартфонов, коммуникаторов и иных устройств с маленьким экраном, имеющих доступ в интернет, используется мобильный сайт Системы (ссылка на мобильный сайт размещена на основном сайте Системы).

1.2. На странице входа в Систему необходимо ввести Ваш номер клиента и пароль, предоставленные Вам Банком.

1.3. При первом входе в Систему Вам будет автоматически предложено сменить полученный от Банка пароль на новый. Во всех случаях пароль, полученный от Банка действует в течение 7 (семи) календарных дней.

1.4. Если Вы ранее сформировали Сертификат¹ в Системе и активировали (зарегистрировали) его в офисе Банка, то вход в Систему можно осуществить альтернативным способом - с использованием Сертификата ключа проверки электронной подписи (далее Сертификат). Для этого на странице входа в Систему нужно перейти по ссылке [Вход с использованием Сертификата](#). В этом случае при входе в Систему нужно ввести пароль на Сертификат², заданный Вами при создании Сертификата в Системе.

1.5. После входа в Систему откроется Ваша страница в Системе.

1.6. Для безопасного завершения сеанса работы в Системе используйте ссылку [«Выход из интернет-банка»](#).

2. Получение информации по счетам

2.1. Получение информации по текущим счетам, кредитам, вкладам, платежным картам, открытым Вами в ОАО «Промсвязьбанк» (при наличии), в том числе по закрытым счетам и вкладам, заблокированным счетам и картам, а также картам с истекшим сроком действия, производится через раздел «Мой банк».

2.2. Щелкните мышкой по номеру счета, чтобы отобразить подробную информацию по нему, а также получить выписку за заданный период.

3. Проведение операций

3.1. Проведение операций в Системе возможно с помощью подключенного к сети интернет компьютера или мобильного телефона (с доступом в интернет), либо по звонку в Контакт-центр Банка либо по иным телекоммуникационным каналам на основании заключенных между Банком и клиентом соглашений.

3.2. Подтверждение проведения операций производится одним из следующих способов:

- с использованием Сертификата, если Вы осуществляете вход в Систему с Сертификатом,

- вводом кода подтверждения полученного в рамках Сервиса «SMS-код», либо вводом разового ключа из Таблицы разовых ключей (далее – ТРК) (выдается в Банке), если Вы осуществляете вход в Систему, вводя номер клиента и пароль, Сертификат может использоваться при работе в Системе если техническое устройство предусматривает возможность хранения и использования файла Сертификата.

3.3. Для проведения операций через Интернет Вам необходимо на Вашей странице в Системе выбрать раздел «Операции». Далее Вы можете выбрать нужную Вам операцию через специальную форму поиска (по полному наименованию или номеру операции, по части наименования или полному наименованию получателя) или через общий список операций. В предложенных полях для проведения операции нужно ввести реквизиты получателя/параметры операции.

3.4. Для того чтобы операция была выполнена Банком, необходимо подтвердить ее на завершающем экране с помощью кода подтверждения (Система предложит ввести код подтверждения, присланный Вам sms-сообщением в рамках Сервиса «SMS-код») или ключа ТРК (Система предложит ввести разовый ключ с указанием его порядкового номера из Таблицы) или Сертификата (Система предложит ввести пароль на Сертификат).

До подтверждения операции кодом подтверждения, ключом ТРК или Сертификатом необходимо проверить правильность реквизитов получателя и назначения платежа! Проверка правильности реквизитов указанных клиентом в Системе, Банком не производится!

3.5. При неполном заполнении требуемых полей операции, несоответствии правилам оформления конкретной операции, нехватке денежных средств на счете операция к исполнению не принимается. Выдается соответствующее сообщение.

3.6. В Системе предусмотрена возможность самостоятельной настройки расписаний автоматического выполнения операций. С подробной информацией Вы можете ознакомиться в разделе "Запланированные операции".

3.7. При длительном (более 20 минут) отсутствии действий в Системе происходит автоматическое завершение сеанса и для дальнейшей работы необходимо войти в Систему заново.

3.8. За осуществление некоторых видов операций Банком взимается комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами. Информация о комиссии (при ее наличии) выводится на завершающем экране проведения операции до момента подтверждения. Ознакомиться с Тарифами можно на сайте Банка www.psbank.ru, а также в отделениях Банка.

3.9. Информация по поручению, в том числе документы по проведенным операциям доступны для просмотра и распечатки в разделе «История поручений». Документы с отметкой Банка на бумажных носителях можно получить в офисе Банка.

3.10. Держатели карт имеют возможность самостоятельной блокировки карт в Системе. Самостоятельная разблокировка карты возможна при условии ее первоначальной блокировки через Систему PSB-Retail, с обязательным подтверждением операции с помощью кода подтверждения в рамках Сервиса «SMS-код», ТРК или Сертификата.

4. Средства подтверждения операций

4.1. Допустимые средства подтверждения операций, используемые в Системе указаны в п.3.2.

4.2. Чтобы узнать значение нужного ключа из ТРК необходимо стереть защитный слой справа от номера запрашиваемого ключа. Защитный слой со значения ключа необходимо стирать непосредственно перед его использованием.

Запрещено стирать защитный слой с ТРК заранее до проведения операции, во избежание получения информации о значении разового ключа третьими лицами.

4.3. Перед вводом кода подтверждения для подтверждения операции, необходимо сверить реквизиты подтверждаемой операции с параметрами операции, присланными в рамках Сервиса «SMS-код» вместе с кодом подтверждения.

4.4. Код подтверждения сервиса «SMS-код» и(или) разовые ключи из ТРК могут быть использованы:

– для подтверждения проводимых операций при входе в Систему по номеру клиента и паролю;

– при активированной опции дополнительной проверки при входе в Систему (подключить/отключить опцию Вы можете самостоятельно в разделе «Настройки», отделения Банка);

– при обращении в Контакт-центр и использовании мобильного сайта Системы для подтверждения проводимых операций и в иных случаях.

4.4. Для получения ТРК Вам необходимо обратиться в отделение Банка. Активация первой ТРК производится только в офисе Банка. Последующие ТРК Вы можете активировать самостоятельно на сайте Системы либо обратившись в Контакт-центр (требуется указать/сообщить оператору последний неиспользованный ключ с предыдущей ТРК, 114-й ключ из новой ТРК и номер новой ТРК, либо в офисе Банка. Если предыдущая ТРК утрачена, активация следующей ТРК может быть произведена только в офисе Банка.

4.5. Для подключения сервиса «SMS-код» необходимо обратиться в отделение Банка кроме случаев, когда Банком в рамках отдельных проектов допускается оформление заявления на подключение сервиса «SMS-код» вне офиса Банка.

Для изменения номера телефона, подключенного к сервису «SMS-код» либо отключения услуги, необходимо обратиться в отделение Банка.

При неполадках SIM-карты, утере мобильного (сотового) телефона с SIM-картой, отдельно SIM-карты, на номер которой посредством SMS-сообщений направляются коды подтверждения, необходимо незамедлительно обратиться в Банк для блокировки сервиса "SMS-код"

4.6. Для получения возможности использовать усиленную неквалифицированную электронную подпись необходимо активировать (зарегистрировать) Сертификат в офисе Банка. Срок действия Сертификата составляет 1 год от даты его создания.

4.7. Пароль на Сертификат при утрате не подлежит замене или восстановлению. В случае утраты пароля на Сертификат, порчи файла Сертификата или носителя, где он был сохранен или истечения его срока действия необходимо создать новый Сертификат и активировать (зарегистрировать) его в офисе Банка.

При входе в Систему с использованием Сертификата необходимо установить дополнительную проверку с использованием Средств подтверждения.

5. Блокировка и разблокировка доступа в Систему

Если у Вас возникли подозрения в несанкционированном использовании Системы от Вашего имени, немедленно заявите об этом, обратившись в отделение Банка либо позвонив в Контакт-центр.

5.1. Экстренная блокировка дистанционного доступа и/или средств подтверждения операций (Сервис «SMS-код», ТРК, Сертификата) может быть произведена по телефону Контакт-центра после процедуры идентификации и аутентификации. Блокировка доступа и/или средств подтверждения операций должна быть в обязательном порядке подтверждена в офисе Банка соответствующим заявлением, оформленным по форме, установленной Банком.

5.2. Разблокировка дистанционного доступа в Систему и/или использования Сервиса «SMS-код» или Сертификата производится в офисе Банка при личном визите на основании заявления, оформленного по форме Банка. Блокированная ТРК не подлежит разблокировке, Вы сможете использовать только новую ТРК.

6. Безопасность

6.1. Пароли для входа в Систему и на Сертификат, коды подтверждения, разовые ключи, кодовое слово являются конфиденциальной информацией,

6.2. Следует соблюдать установленные Банком меры безопасности при использовании электронных средств платежа, в том числе меры по сохранению конфиденциальной информации, в том числе указанной в п. 6.1.

Не сообщайте третьим лицам, и в том числе сотрудникам Банка, пароль для входа в Систему, пароль на Сертификат.

6.3. Следует использовать для подтверждения каждой операции в Системе (вход в систему, смена пароля, проведение транзакции и т.д.) только один разовый ключ из ТРК. Разовые ключи запрашиваются Системой в порядке убывания;

Запрещено вводить ключ со следующим номером из ТРК в случае отсутствия вольительного результата ввода ключа (при каждой повторной попытке входа в Систему или подтверждения поручения Система должна запросить ключ из ТРК с тем же номером, что и при первой попытке)

6.4. Следует контролировать размер находящихся на счете денежных средств путем ежедневного обращения к Системе для получения информации о проведенных операциях и остатках денежных средств на счете.

6.5. В случае утраты, хищения или иного незаконного использования конфиденциальной информации, указанной в пункте 6.1., немедленно заявите об этом в Банк при личном визите либо позвонив в Контакт-центр.

Запрещено осуществлять хранение информации о пароле на вход в Систему и Ключа ЭП на жестком диске компьютера, в памяти иного устройства, с использованием которого осуществляется выход в интернет.

6. При каждом сеансе работы с Системой, необходимо проверить подлинность соединения, для чего убедиться, что соединение установлено именно с сервером Системы: <https://retail.payment.ru/n/Default.aspx>

6.7. В случае необходимости смены пароля на вход в Систему Вы можете задать новый пароль в любое время в разделе «Настройки» на Вашей странице в Системе либо обратиться за новым паролем в офис Банка или Контакт-центр.

7. Контактная информация

7.1. В случае возникновения вопросов по работе в Системе PSB-Retail Вы всегда можете обратиться в Контакт-центр по телефону: **8-800-333-0303** (звонок по России бесплатный), режим работы - круглосуточно, либо задать свой вопрос по электронной почте info@psbank.ru.

7.2. Информацию о Правилах, тарифах, изменениях или дополнениях, вносимых в Правила ДБО и Правила ЭП, о продуктах и услугах Банка Вы можете найти на сайте www.psbank.ru.

ОАО «Промсвязьбанк»

¹Сертификат применяется для подтверждения подлинности электронной подписи в Электронном документе и идентификации Клиента исключительно в Системе PSB-Retail и вводится в действие после прохождения процедуры его регистрации. Понятие Сертификат ключа проверки электронной подписи равнозначно понятию Сертификат открытого ключа ЭЦП.

² Пароль на Сертификат – это пароль, используемый для идентификации клиента при работе с Сертификатом.