

Часто задаваемые вопросы о дистанционном банковском обслуживании

Оглавление

Вопросы о регистрации в Интернет-Банке или Мобильном Банке.....	1
Как зарегистрироваться в Интернет-Банке?	1
Если я уже зарегистрировать в Интернет-Банке, то требуется ли повторная регистрация в мобильном приложении?	2
Можно ли изменить логин?	2
Что делать, если выдается сообщение о том, что нужно обновить анкету?	2
Что делать, если у меня изменился номер личного мобильного телефона?	2
Вопросы о кредитах	2
Как внести платеж по кредиту?.....	2
Как через Интернет-Банк или Мобильный Банк сделать досрочное погашение кредита?	2
Вопросы о переводах и платежах.....	2
Как через Интернет-Банк или Мобильный Банк сделать перевод в другой Банк?.....	2
Как долго идет перевод со счета?	3
Почему не получается найти поставщика услуг?	3
Вопросы о Мобильном Банке	3
Как называется приложение?	3
Вопросы о телефонном дистанционном обслуживании.....	3
Чем отличаются базовый и специализированный варианты обслуживания?	3

Вопросы о регистрации в Интернет-Банке или Мобильном Банке

Как зарегистрироваться в Интернет-Банке?

Для регистрации необходимы следующие данные:

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) номер личного мобильного телефона (причем именно тот номер, который был предоставлен банку при заключении договора банковского счета);
- 3) номер банковской карты (любой из обслуживаемых банковских карт банка «Пойдём!»), или номер любого вашего текущего счета, либо ваш идентификатор (он содержится в правом верхнем углу большинства заявлений и документов, которые вы подписываете в нашем банке).

Для подтверждения номера телефона вам будет прислан СМС-пароль. Если все данные введены верно, то завершающим этапом регистрации будет переход на экран с созданием личного пароля.

Если я уже зарегистрирован в Интернет-Банке, то требуется ли повторная регистрация в мобильном приложении?

Нет, не требуется. Вы можете войти в мобильное приложение с уже имеющимися логином и паролем. При этом в мобильном приложении (в зависимости от устройства, на котором оно установлено) будут также предложены дополнительные средства защиты (например, дополнительный цифровой пароль или авторизация по отпечатку пальца).

Можно ли изменить логин?

Да, логин можно изменить в настройках. Причем мы настоятельно рекомендуем это сделать сразу после регистрации.

Что делать, если выдается сообщение о том, что нужно обновить анкету?

Нужно обратиться в офис банка, чтобы финансовый консультант обновил бы данные о вас в банковской системе, и вы бы подписали новое заявление-анкету. После этого регистрация будет возможна.

Что делать, если у меня изменился номер личного мобильного телефона?

Нужно обратиться в офис банка, чтобы финансовый консультант обновил бы данные о вас в банковской системе и вы бы подписали новое заявление-анкету.

В случае, если номер мобильного телефона использовался вами в качестве логина, то при изменении номера телефона логин НЕ изменится и останется прежним.

Вопросы о кредитах

Как внести платеж по кредиту?

В настоящее время у Вас есть возможность погасить кредит в "Пойдём!" с карты другого банка в режиме online на нашем сайте www.poidem.ru (раздел "Внести платёж").

Для того чтобы внести денежные средства на счет через раздел "Внести платеж" необходимо:

1. выбрать способ оплаты (номер счета, открытый в "Пойдём!" / номер карты "Пойдём!"),
2. написать Ваши фамилию, имя (полностью),
3. указать адрес электронной почты и сумму платежа,
4. указать вид карты стороннего банка, которую Вы используете для перечисления денежных средств.

После заполнения этих полей система автоматически направит Вас на вторую страницу, где необходимо ввести все данные именной карты, оформленной в стороннем банке. Услуга является платной и за операцию взимается комиссия в соответствии с Тарифами АО КБ «Пойдём!».

Как через Интернет-Банк или Мобильный Банк сделать досрочное погашение кредита?

Для этого Вам необходимо найти Ваш кредит в Интернет-Банке или Мобильном Банке, выбрать пункт "Погасить", вид погашения "полное" либо "частичное". Сумма для полного погашения кредита отобразится автоматически, сумму для частичного досрочного погашения Вам необходимо ввести самостоятельно (причем эта сумма не учитывает суммы планового ежемесячного платежа). Для подтверждения операции система направит Вам код в SMS-сообщении, введите его, пожалуйста, в соответствующем окне Интернет-банка (Мобильного банка).

Вопросы о переводах и платежах

Как через Интернет-Банк или Мобильный Банк сделать перевод в другой Банк?

Для осуществления межбанковского перевода, пожалуйста, используйте разделы: "Перевести" - "Перевод в другой банк". Далее необходимо заполнить форму, вписав реквизиты сторонней организации (в т.ч. номер

счета получателя, БИК банка получателя, ФИО получателя физического лица или наименование и ИНН получателя юридического лица, назначение платежа и т.п.). За перевод на счет в другом банке взимается комиссия в соответствии с Тарифами АО КБ «Пойдём!».

Как долго идет перевод со счета?

Рублевый перевод, который выполняется по стандартным банковским реквизитам (с номером счета и названием получателя, БИКом банка получателя и проч.) может занимать до 3 рабочих дней.

Почему не получается найти поставщика услуг?

Найти нужного вам поставщика услуг вы можете в разделе «Оплатить»: либо через категорию поставщиков, либо можно вводить название поставщика там, где указано слово «Найти».

Пока у нас нет соглашения о приеме платежей со всеми организациями в стране, которые оказывают услуги населению (ЖКХ и проч.). Поэтому возможна ситуация, когда нужный вам поставщик услуг не будет найден. Обязательно напишите нам об этом в чате, чтобы мы могли найти нужную организацию и добавить её в нашу систему.

Вопросы о Мобильном Банке

Как называется приложение?

Мобильное приложение в Play Market или в App Store можно легко найти по наименованию банка – банк «Пойдём!».

Вопросы о телефонном дистанционном обслуживании

Чем отличаются базовый и специальный варианты обслуживания?

Оба варианта дистанционного обслуживания по телефону не предусматривают какой-либо абонентской платы, но при этом в базовом варианте предлагаемых услуг несколько меньше, чем в специальном.