

## **Список часто задаваемых вопросов по Системе дистанционного банковского обслуживания «ГУТА-БАНК»**

Все термины, указанные в настоящем документе, используются в значении, определенном в Правилах дистанционного банковского обслуживания АО «ГУТА-БАНК» клиентов-физических лиц с использованием Системы дистанционного банковского обслуживания «ГУТА-БАНК».

### **Вопрос: Что такое Система ДБО «ГУТА-БАНК»?**

Ответ: Система ДБО «ГУТА-БАНК» (далее - Система) - современный интернет-банк для физических лиц. Это сервис круглосуточного доступа через интернет к Вашим денежным средствам, находящимся на банковских счетах в АО «ГУТА-БАНК». Для совершения операций с использованием Системы не требуется посещение Офиса Банка.

### **Вопрос: Что такое Мобильный банк «ГУТА-БАНК»?**

Ответ: приложение для мобильного устройства (смартфона, планшета) на базе операционной системы iOS или Android, предоставляющее возможность доступа к Системе с мобильного устройства.

### **Вопрос: Подскажите адрес сайта Системы ДБО «ГУТА-БАНК» (далее - Система).**

Ответ: <https://www.gutapay.ru>

### **Вопрос: Какая плата взимается за подключение к Системе?**

Ответ: Доступ к Системе предоставляется бесплатно.

### **Вопрос: Что нужно для подключения к Системе?**

Ответ: Вы можете самостоятельно зарегистрироваться в Системе с помощью Мобильного банка «ГУТА-БАНК» или на официальном сайте Банка, пользуясь подсказками Системы. Для самостоятельной регистрации необходимо наличие действующей Карты Банка.

Также для предоставления доступа к Системе Вы можете обратиться в Офис Банка с документом, удостоверяющим личность. Сотрудник Банка разъяснит Вам все особенности работы с Системой и оформит подключение к Системе.

### **Вопрос: Как мне получить доступ к Мобильному банку «ГУТА-БАНК»?**

Приложение можно бесплатно скачать в магазинах приложений GooglePlay и AppStore. Для получения доступа к Системе с использованием Мобильного банка «ГУТА-БАНК» можно воспользоваться услугой Самостоятельной регистрации или использовать имеющиеся Логин и Пароль, если Вы уже зарегистрированы в Системе.

### **Вопрос: Что такое временный пароль? Как установить пароль?**

Ответ: После регистрации в Системе Банк направит СМС-сообщение с Временным паролем на Ваш Номер мобильного телефона. Временный пароль используется при первом входе в Систему.

После входа в Систему с использованием Временного пароля Вам необходимо установить постоянный Пароль, руководствуясь рекомендациями Системы, при этом Временный пароль будет аннулирован.

**Вопрос: Что делать, если я не помню Логин и/или Пароль?**

Ответ: Если Средства доступа – Логин и Пароль потеряны или украдены, Вам необходимо срочно сообщить об этом в Центр клиентской поддержки Банка (тел. (495) 771-74-44, 8 800 100 47 00, круглосуточно).

Вы можете инициировать процедуру восстановления доступа и изменения Пароля одним из следующих способов:

- самостоятельно посредством Системы, воспользовавшись функцией восстановления Пароля;
- путем обращения в Центр клиентской поддержки с прохождением процедуры Идентификации в установленном в Банке порядке;
- путем обращения в Офис Банка с оригиналом документа, удостоверяющего личность.

**Вопрос: Что делать, если при входе в Мобильный банк «ГУТА-БАНК» происходит задержка при попытке установить FaceID или PIN?**

Ответ: Если произошла задержка при попытке установить короткий PIN или один из способов биометрической идентификации (FaceID, отпечаток пальца) для входа в Систему, рекомендуем Вам дождаться завершения работы Системы и повторить операцию еще раз.

Если проблема сохранилась, Вы можете обратиться в Банк позвонив по телефонам Центра клиентской поддержки: тел. (495) 771-74-44, 8 800 100 47 00, круглосуточно.

**Вопрос: Что такое Код подтверждения?**

Ответ: Код подтверждения – это средство электронной подписи документов, используемое для подтверждения авторства передаваемых Вами Распоряжений. Он направляется Банком на Ваш Номер мобильного телефона в виде СМС-сообщения. Код подтверждения также используется как средство Аутентификации при входе в Систему.

**Вопрос: Можно ли отказаться от использования Код подтверждения?**

Ответ: Вы не можете отказаться от подтверждения Операций Кодом подтверждения, так как ввод Кода подтверждения приравнивается к проставлению Вашей подписи под документом или действием в Системе, и его применение установлено Банком в целях безопасности.

**Вопрос: Что делать, если Код подтверждения не приходит на телефон?**

Ответ: Вам необходимо уточнить корректность Вашего Номера мобильного телефона в информационных системах Банка. Для этого нужно обратиться в Центр клиентской поддержки Банка (тел. (495) 771-74-44, 8 800 100 47 00, круглосуточно) и пройти Идентификацию.

Для уточнения Номера мобильного телефона Вы также можете обратиться в Офис Банка с документом, удостоверяющим личность.

Также рекомендуем Вам обратиться к оператору связи для уточнения возможных проблем с приемом СМС-сообщений.

Проверьте, не заполнена ли память Вашего мобильного устройства.

Если Вы находитесь в роуминге, проверьте, подключена ли у Вас услуга получения входящих сообщений. Также попробуйте выключить мобильный телефон на 1-2 минуты и включить его снова или переставить SIM-карту в другой аппарат.

**Вопрос: Какие счета/банковские продукты доступны для просмотра в Системе?**

Ответ: Информация по всем счетам, картам, вкладам и кредитам, которые открыты у Вас в Банке доступна для просмотра в Системе.

**Вопрос: Можно ли пользоваться Системой, находясь за границей?**

Ответ: Да, Вы можете пользоваться Системой в любой стране мира с любого компьютера или мобильного устройства, подключенного к Интернету.

**Вопрос: В какое время суток можно пользоваться Системой и совершать операции?**

Ответ: В Системе клиенты могут совершать операции круглосуточно.

Обработка операций по переводу денежных средств на счет получателя в стороннем банке в рублях текущим операционным днем осуществляется в рабочие дни Банка до 16.00 мск, распоряжения, поступившие в Банк после 16.00 мск, обрабатываются Банком следующим рабочим днем.

**Вопрос: Какие есть ограничения на проведение Операций?**

Ответ: В целях безопасности на платежи и переводы могут быть установлены ограничения (лимиты). Вы можете ознакомиться с действующими лимитами в Тарифах за оказание услуг по дистанционному банковскому обслуживанию физических лиц, размещенных на сайте Банка в разделе для Частных лиц «Дистанционное обслуживание».

**Вопрос: Как изменить пароль на вход в Систему?**

Ответ: Войти в Систему, выбрать пункт меню «Сервис» - «Смена пароля». Ввести старый Пароль, новый Пароль и подтвердить новый Пароль (ввести его повторно в поле «Повторите ввод пароля:»)

**Вопрос: Как узнать, когда и под каким IP-адресом заходили в Систему под моим логином и паролем, какие действия совершались?**

Ответ: Необходимо войти в Систему, выбрать пункт меню «Сервис» - «Пользовательская активность». В указанном пункте меню можно ознакомиться с данной информацией.

**Вопрос: Если я потеряю мобильный телефон, номер которого зарегистрирован в Системе. Что делать?**

Ответ: Позвонить в Центр клиентской поддержки Банка (тел. (495) 771-74-44, 8 800 100 47 00, круглосуточно) и заблокировать доступ в Систему.

Для восстановления доступа необходимо лично обратиться в Офис Банка с документом, удостоверяющим личность.

**Вопрос: Как отправить сообщение в Банк?**

Ответ: Необходимо войти в Систему, выбрать пункт меню «Моя почта» - «Написать письмо в Банк», заполнить поле «Тема». Ввести текст сообщения, присоединить при необходимости файл и нажать кнопку «Отправить». В появившемся окне ввести Код подтверждения.

Используя данную возможность, Вы можете передать в Банк как текстовое сообщение, так и приложить к сообщению файл с заявлением.

**Вопрос: Насколько безопасно использование Системы?**

Ответ: Банк постоянно работает над обеспечением безопасности использования Системы, и предоставление Вам максимально полной конфиденциальности проводимых Операций является одной из наших ключевых задач.

В целях обеспечения безопасности информации Система включает в себя следующие средства доступа:

- Логин - уникальная последовательность, вводимая в Систему и позволяющая однозначно Вас идентифицировать;
- Пароль - секретный набор символов, известный только Вам, использующийся для входа в Систему;
- Код подтверждения - одноразовый числовой код, направляемый на зарегистрированный в Банке Ваш Номер мобильного телефона.

Доступ к Системе осуществляется в сети интернет через защищенное соединение по протоколу SSL (Secure Socket Layer).

Дополнительные защитные функции:

- Автоматический выход из Системы, если в течение 5 минут в Системе не проводились никакие действия;
- Возможность просмотра даты последнего входа в Систему и IP-адреса, с которого был осуществлен вход;
- Блокирование доступа в Систему, если Код подтверждения для подтверждения входа введен не верно 3 (три) раза;
- Лимиты на проведение Операций. Платежи сверх установленных лимитов не исполняются.

### **Вопрос: Что нужно делать, чтобы обезопасить себя от мошенничества в Интернете?**

Ответ: Банковское обслуживание через Интернет удобно и безопасно при условии выполнения некоторых простых мер предосторожности. Предлагаем Вам несколько шагов по обеспечению безопасности:

- Используйте только защищенные современным антивирусным программным обеспечением компьютер и мобильное устройство.
- Избегайте посещения подозрительных сайтов, нажатия на рекламные баннеры, всплывающие окна, открытия неизвестных Вам файлов и электронных писем.
- Никогда не отвечайте, если в телефонном разговоре, электроном сообщении Вас просят предоставить конфиденциальную информацию (Логин, Пароль, Код подтверждения, CVC/CVV, PIN-код Карты).

С более подробной информацией о том, как обезопасить доступ к Вашим банковским продуктам при использовании Системы, ознакомьтесь в «Рекомендациях клиентам по обеспечению необходимого уровня информационной безопасности при работе в Системе дистанционного банковского обслуживания «ГУТА-БАНК» на сайте Банка в разделе «Дистанционное банковское обслуживание».

### **Вопрос: Почему я не могу войти в Систему?**

Ответ: Возможная причина блокировки входа - это ввод неправильного Пароля более трех раз или ввод неверного Логина/Пароля.

Вы можете инициировать процедуру восстановления доступа и изменения Пароля одним из следующих способов:

- самостоятельно посредством Системы, воспользовавшись функцией восстановления Пароля;

- путем обращения в Центр клиентской поддержки с прохождением процедуры Идентификации в установленном в Банке порядке;
- путем обращения в Офис Банка с оригиналом документа, удостоверяющего личность.

Также рекомендуем Вам проверить нет ли проблем с сетью Интернет у устройства, с которого Вы выполняете попытку входа в Систему, выполнить перезагрузку устройства.

**Вопрос: Какое количество операций я могу совершить в Системе в течение одних суток?**

Ответ: Таких ограничений нет.

**Вопрос: По какому курсу в Системе проводится покупка/продажа иностранной валюты по моим счетам?**

Ответ: Текущие курсы покупки и продажи (конверсии) иностранной валюты Вы можете посмотреть в Системе, выбрав в меню пункт «Курсы валют».

**Вопрос: Можно ли в Системе заблокировать банковскую карту?**

Ответ: В Системе ДБО Вы можете заблокировать свою Карту в разделе «Карты», выберите нужную Карту, далее перейдите в раздел «Управление картой». Для блокировки Карты уточните причину блокировки и нажмите кнопку «Заблокировать».

**Вопрос: Почему в разделе «История операций» отображаются не все Операции?**

Ответ: В разделе «История операций» отображаются только Операции, совершенные через Систему.

Посмотреть все операции, совершенные по Вашим банковским продуктам, Вы можете сформировав выписку по интересующему Вас банковскому продукту.

**Вопрос: Куда обращаться, если возникли проблемы при использовании Системы?**

Ответ: При возникновении проблем с Системой или для получения информации по работе с Системой Вы можете обратиться в Банк несколькими способами:

- Позвоните по телефонам Центра клиентской поддержки: тел. (495) 771-74-44, 8 800 100 47 00, круглосуточно;
- Отправьте письмо с описанием проблемы или вопросом на адрес электронной почты Client@gutabank.ru;
- Отправьте в Банк письмо из Системы с описанием проблемы или вопросом.