

"Управляй своей защитой"

Желаете защитить свои средства от незаконных действий третьих лиц?

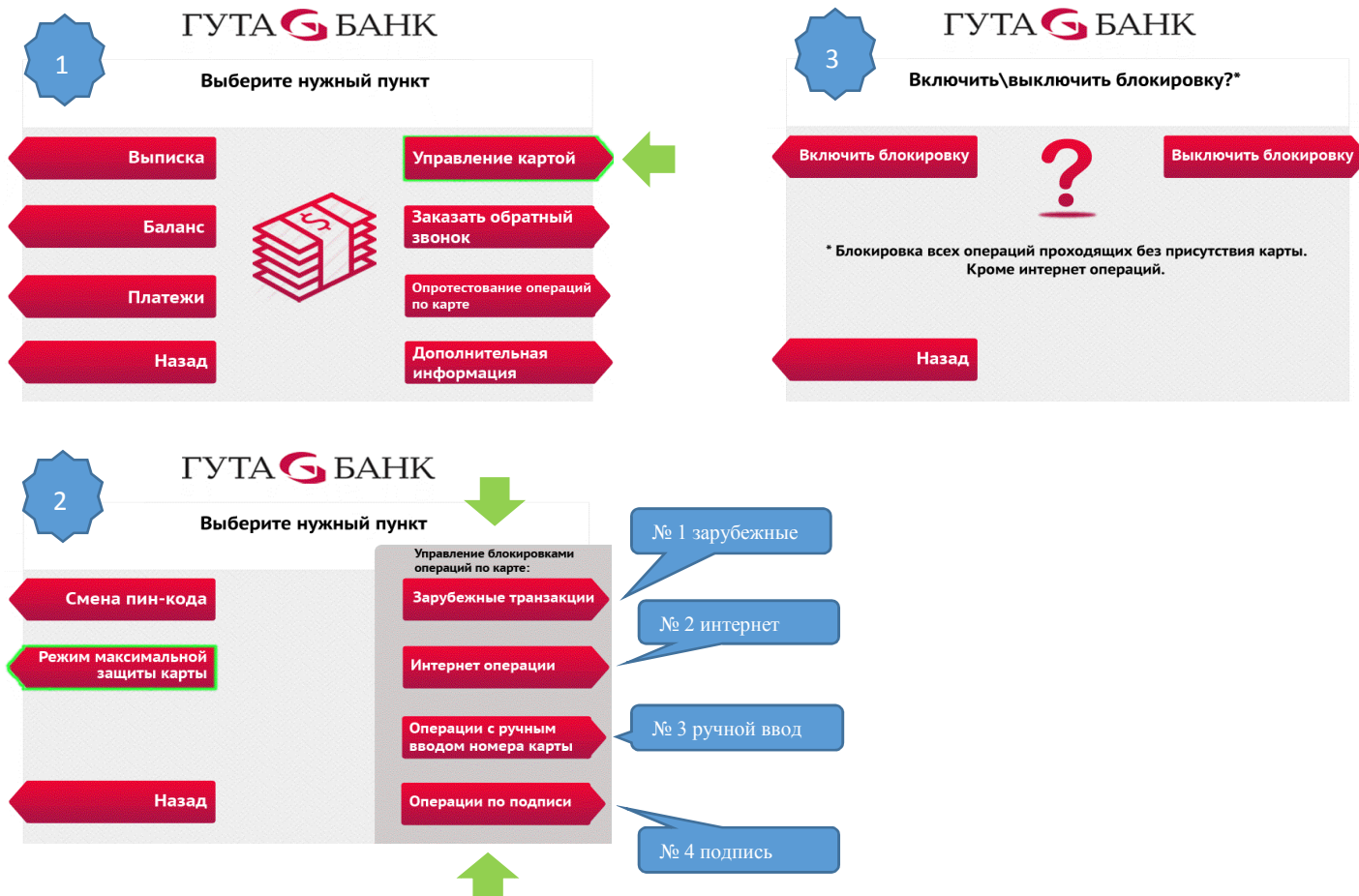
Хотите быть уверены, что мошеннические авторизации не пройдут?

воспользуйтесь сервисом "Управляй своей защитой"

Для минимизации финансовых потерь от мошеннических действий вы можете самостоятельно включить или выключить блокировку операций, которые проходят с предварительной авторизацией (блокировка суммы) и последующим списанием за оказанную услугу/товар

| Операции | режим проверки держателя карты | №1 зарубежны | | №2 интернет | | №3 ручной ввод | | №4 подпись | |
|--|--------------------------------|------------------|--------|------------------|--------|------------------|--------|------------------|--------|
| | | заграница россия | россия | заграница россия | россия | заграница россия | россия | заграница россия | россия |
| Выдача наличных в банкоматах | Пин код | X | | | | | | | |
| Перевод с карты в банкоматах | Пин код | X | | | | | | | |
| Выдача наличных в кассах | Пин код | X | | | | | | | |
| Выдача наличных в кассах | Подпись | X | | | | | | X | X |
| Оплата услуг/товаров в магазинах | Пин код | X | | | | | | | |
| Оплата услуг/товаров в магазинах | Подпись | X | | | | | | X | X |
| Оплата услуг/товаров в магазинах | руч ввод | X | | | | X | X | X | X |
| Заказ услуг/товаров по телефону(почте) | руч ввод | X | | | | X | X | | |
| Оплата услуг/товаров по интернету | | | | X | X | | | | |
| Перевод с карты в интернете | | | | X | X | | | | |
| Взнос наличных через банкомат | Пин код | | | | | | | | |

При включении всех блокировок, останутся доступными только операции в России с Пин-Кодом



"Опротестование операций"

- Вам не выдали денег в банкомате или выдали не полностью?
- Вы не получили возврат, хотя его оформили?
- С вас списана повторно сумма операции?
- С вас списали сумму по операции, которую вы не делали?
- Вы отменили бронь в отеле, но сумму все равно списали?
- Оплатили товар/услугу другим способом?

воспользуйтесь сервисом "Опротестование операций"

Экономьте свое время.

Вам не надо приходить в офис.

Подать заявление можно удаленно через банкомат.

Для этого вам нужно знать уникальный номер операции RRN, который присутствует на чеке каждой операции.

Если вы его не знаете, то можете запросить и получить список через банкомат.

Заявление автоматически попадет в службу опротестований операций.

С вами свяжутся и, при необходимости, попросят прислать сканы документов.

Сканы документов просьба направлять в адрес risk_and_dispute@gutabank.ru

Сроки рассмотрения заявлений регулируются текущим порядком Банка

Банк поможет вернуть вам ваши средства.

Формат SMS

```

*****
01 Блок активен
2016.06.16 15:11:34
RUR -500.00
PEREKRESTOK
RRN:[687567487567]

02 Платеж проведен
2016.06.15 11:13:45
RUR -1500.00
ATM08576476
RRN:[678398576980]

03 Блок снят
2016.06.15 11:13:45
RUR -1500.00
ATM08576476
RRN:[678398576980]
*****
    
```

Скриншот SMS-сообщения с пояснениями:


- номер операции: 01
- дата операции: 2016.06.16 15:11:34
- валюта операции: RUR -500.00
- номер RRN для опротестования: RRN:[687567487567]
- сумма операции: -500.00
- описание продавца: PEREKRESTOK

1 ГУТА  БАНК

Выберите нужный пункт

- Выписка
- Баланс
- Платежи
- Назад
- Управление картой
- Заказать обратный звонок
- Опротестование операций по карте
- Дополнительная информация




4 ГУТА  БАНК

Введите RRN операции до 12 цифр

OK

Повторить ввод

Назад

2 ГУТА  БАНК

Получение заявления на опротестование операции по карте.


Получить список RRN в смс для последних 10 операций

Получить список RRN в смс для операций с 10 по 20

Для регистрации заявления необходим уникальный номер операции (RRN), состоящий из 12 символов. Он присутствует на чеке каждой операции. Если Вы знаете номер, приготовьтесь ввести его в момент запроса. Если нет, выберите один из вариантов получения списка операций.

Назад

Далее

5 ГУТА  БАНК

Введите сумму полученную в банкомате

OK


Повторить ввод

Назад

3 ГУТА  БАНК

Выберите пункт меню, подходящий под вашу ситуацию.

- Не получил деньги в ATM
- Сумма не зачислена при внесении наличных в ATM
- Бронь в отеле отменена, но сумма списана
- Назад
- Повторно списана сумма
- Списана отличная сумма от суммы указанной в чеке
- Оплатил другим способом
- Следующий экран

6 ГУТА  БАНК

Введите номер мобильного телефона 10 цифр

OK

Повторить ввод

Назад

"Обратный звонок"

Нужна информация по тарифам?
Хотели бы открыть вклад?
Есть желание оформить кредит?
Нужна более детальная информация по карте?
но...

Не знаете, куда позвонить?
Нет времени искать телефон коллцентра?
Спешите домой/на работу?
Взяли другой телефон?

воспользуйтесь сервисом "Обратный Звонок"

укажите свой номер телефона, и вам перезвонят через 3-10 минут

1

ГУТА  БАНК

Выберите нужный пункт

| | |
|---------|--|
| Выписка | Управление картой |
| Баланс | Заказать обратный звонок  |
| Платежи | Опротестование операций по карте |
| Назад | Дополнительная информация |




2

ГУТА  БАНК


жалуйста выберите тему для общения с оператором

| | |
|--|--|
| Условия по вкладам и депозитам | Состояние счета\карты, задолженность, операции |
| Тарифы по операциям и обслуживанию карты | ? |
| Условия кредитования | |
| Назад | |

3

ГУТА  БАНК

Введите номер мобильного телефона
10 цифр



ОК

Повторить ввод

Назад

"Информирование"

Интересуют последние новости Банка?
Хотите знать о предложениях, акциях, скидках?
Желаете быть в курсе последних технических новшеств?
Думаете, как обезопасить себя от мошенников?

воспользуйтесь сервисом "Информирование"

укажите свой номер телефона, и вам придет смс с актуальной информацией

Формат SMS

1

ГУТА  БАНК

Выберите нужный пункт

| | |
|---------|----------------------------------|
| Выписка | Управление картой |
| Баланс | Заказать обратный звонок |
| Платежи | Опротестование операций по карте |
| Назад | Дополнительная информация |




2

ГУТА  БАНК


Получить в смс дополнительную информацию по темам.
Выберите тему.

| | |
|--|---|
| Курс валют установленный для операций по карте | Курс валют установленный для операций с наличными |
| Новости и предложение банка | |
| Назад | |

3

ГУТА  БАНК

Введите номер мобильного телефона
10 цифр



| |
|----------------|
| OK |
| Повторить ввод |
| Назад |



```

*****
2016.06.16 15:11:19
Новости.
Добрый вечер Федор Иванович.
Банк информирует об изменении
реквизитов Московского филиала
АО "ГУТА-БАНК" с 27 мая 2016г
к/с 30101810845250000915 в ГУ
Банка России по ЦФО. БИК
044525915. *****
2016.06.16 15:11:19
курс Валют.
Добрый вечер Федор Иванович.
Сообщаем вам курс валют на
2016.06.16 15:11:19
USD покупка XXXX
USD продажа XXXX
EUR покупка XXXX
EUR продажа XXXX
    
```