

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



Куда обращаться, если возникли проблемы при использовании Системы?

По вопросам, связанным с работой Системы, Вы можете:

- Позвонить по телефонам Центра клиентской поддержки: тел. **(495) 771-74-44, 8 800 100 47 00**, круглосуточно;
- Направить сообщение на электронный адрес Client@gutabank.ru;
- Направить сообщение через функционал Системы «Моя почта»;
- Обратиться в Офис Банка.

Как получить доступ к Системе?

Вы можете самостоятельно зарегистрироваться в Системе с помощью Мобильного банка «ГУТА-БАНК» или на официальном сайте Банка www.gutabank.ru.

Для самостоятельной регистрации в Системе на странице входа нажмите на ссылку **«Регистрация»**. Далее заполните запрашиваемые Системой поля.

Для предоставления доступа к Системе Вы можете обратиться в Офис Банка с документом, удостоверяющим личность.

Вход в Систему и начало работы

Войти в Систему можно:

- через официальный сайт Банка www.gutabank.ru, нажав ссылку «GutaPay» на главной странице;
- указав в адресной строке браузера <https://gutapay.ru>;
- используя мобильное приложение «ГУТА-БАНК» для ОС Android, которое доступно для скачивания в магазинах мобильных приложений Google Play, RuStore, RuMarket, NashStore.

Или просто отсканируйте QR-код камерой Вашего мобильного устройства:



Веб-версия



Приложение для Android

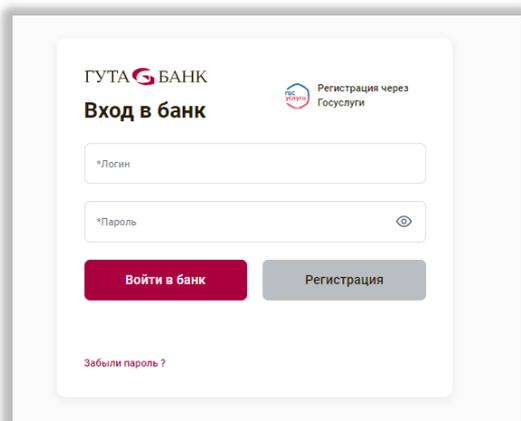


Рис. 1

Для входа в Систему воспользуйтесь соответствующей формой на странице авторизации (Рис.1).

Введите полученные в СМС учетные данные в область «Логин» и «Пароль» и нажмите кнопку **«Войти в банк»**.

При первом входе Система предложит сменить Пароль. Смените Временный пароль на Пароль, руководствуясь рекомендациями Системы.

Как добавить иконку интернет-банка на главный экран IOS?

1. Откройте в мобильном браузере сайт банка <https://gutapay.ru>. Нажмите на иконку «Поделиться» в нижней части экрана (Рис. 2).
2. В открывшемся меню выберите пункт «На экран «Домой»» (Рис. 3).
3. Укажите имя ярлыка и нажмите «Добавить» в правом верхнем углу экрана. Ярлык для быстрого доступа к интернет-банку будет добавлен на рабочий стол (Рис. 4).

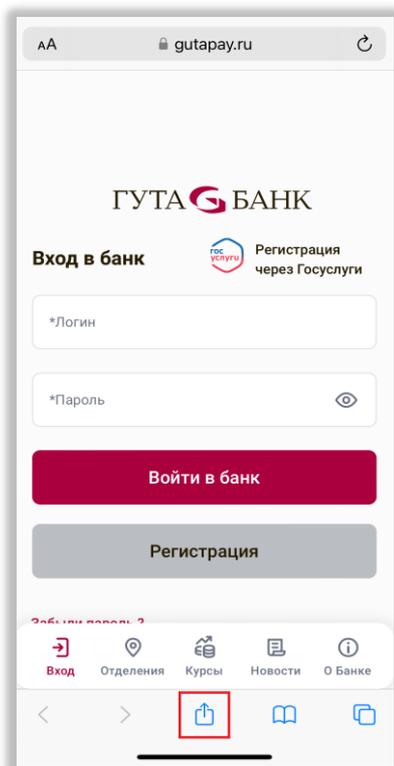


Рис. 2

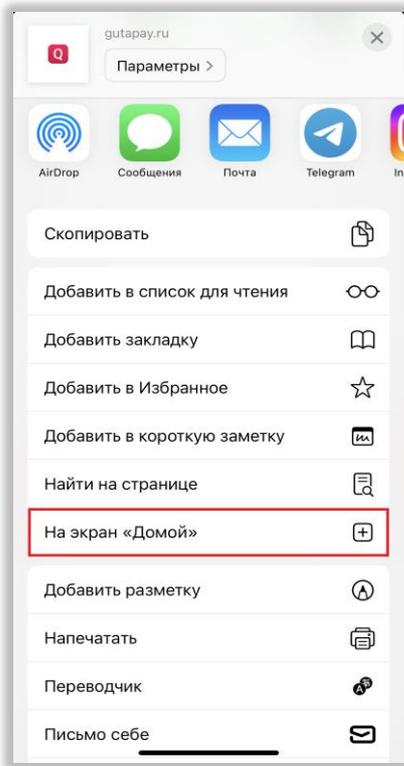


Рис. 3

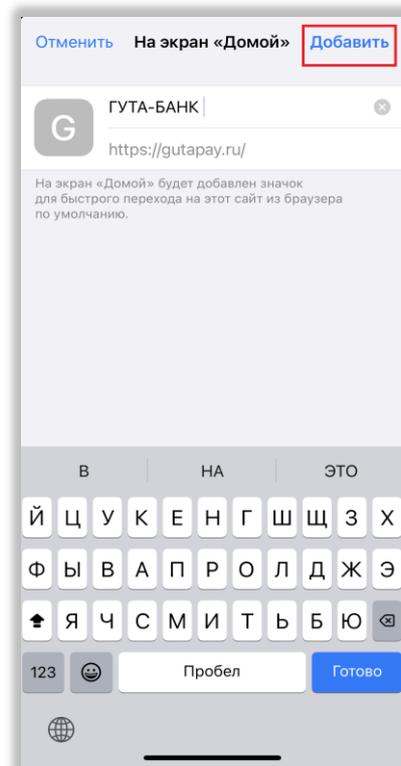


Рис. 4

Что делать, если Вы забыли Логин и/или Пароль?

Если 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 в Системе, воспользовавшись функцией восстановления Пароля;
- путем обращения в Центр клиентской поддержки с прохождением процедуры Идентификации;
- путем обращения в Офис Банка с оригиналом документа, удостоверяющего личность.

Для восстановления пароля в Системе:

1. На странице авторизации нажмите кнопку **«Забыли пароль?»** (Рис. 5).
2. Введите Логин, серию и номер документа, удостоверяющего личность (без пробела), нажмите кнопку **«Восстановить»**.
3. Введите Код подтверждения, нажмите активную кнопку **«Далее»**.
4. Откроется экранная форма с полями для ввода нового Пароля. Дважды введите новый Пароль и нажмите кнопку **«Подтвердить»**.

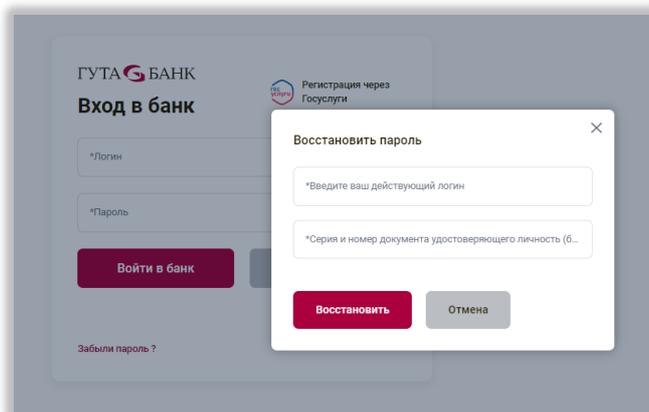


Рис. 5

Как изменить пароль на вход в Систему?

Для изменения Пароля:

1. Нажмите на иконку с именем пользователя в левом верхнем углу страницы.
2. В открывшемся меню выберите пункт **«Настройки»**.
3. Выберите пункт меню **«Смена пароля»**. В открывшемся окне укажите текущий Пароль, укажите новый Пароль, подтвердите новый Пароль еще раз и нажмите кнопку **«Сохранить»** (Рис. 6).
4. Подтвердите операцию Кодом подтверждения.

Пароль будет изменен и начнет действовать при следующем входе в Систему

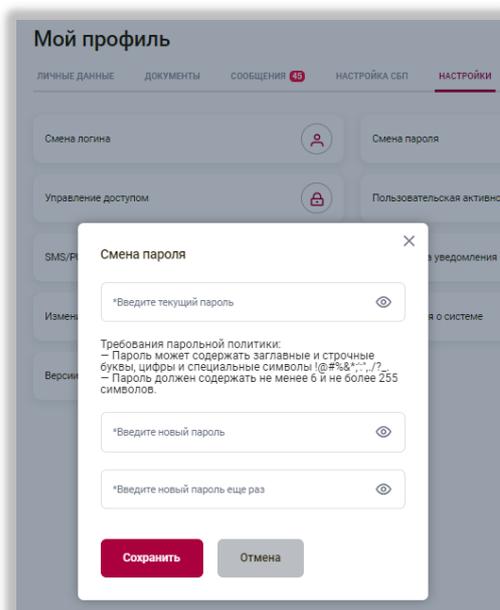


Рис. 6

Как подтвердить Операцию в Системе

После ввода данных платежа или перевода, изменения настроек Система запрашивает подтверждение Операций Кодом подтверждения. При этом Вам будет направлено на Номер мобильного телефона СМС-сообщение, которое содержит:

- 6-значный Код подтверждения;
- Описание Операции;
- Сумму и валюту Операции;
- Дату операции.

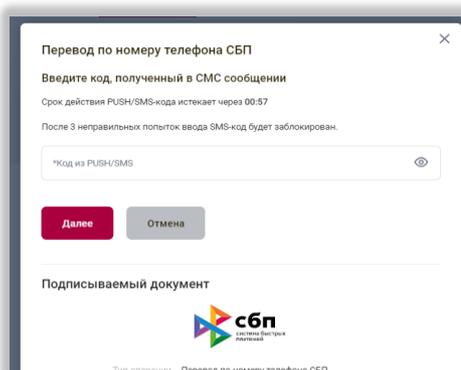


Рис. 7

Для подтверждения Операции введите полученный Код подтверждения в специальное окно ввода Кода подтверждения (Рис. 7).

Внимательно вводите Код подтверждения, после неверного ввода Кода подтверждения 3 раза, доступ к Системе будет заблокирован.

Что делать, если Код подтверждения не приходит на телефон?

В случае, если Код подтверждения не пришел на Номер мобильного телефона, попробуйте повторить отправку, нажав кнопку **«Отправить код еще раз»**. Повторный Код подтверждения поступит Вам в течение 1 минуты.

В случае, если этого не произошло, Вам необходимо уточнить корректность Вашего Номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке. Для этого обратитесь в Центр клиентской поддержки Банка (тел. **(495) 771-74-44, 8 800 100 47 00**, круглосуточно).

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

Проверьте не заполнена ли память Вашего мобильного устройства.

Попробуйте выключить мобильный телефон на 1-2 минуты и включить его снова или переставить SIM-карту в другой аппарат.

Лимиты на суммы переводов и платежей в Системе

- Переводы между своими счетами внутри Банка – без ограничений.
 - Общий суммарный лимит на внешние переводы – в день не более 300 000.00 руб., в месяц не более 600 000.00 руб.
 - Оплата услуг – лимит на одну операцию - не более 15 000.00 руб.
 - Переводы по номеру телефона (СБП):
 - Максимальная сумма одного перевода - 75 000 руб.
 - Максимальная сумма переводов со всех счетов в течение суток - 200 000 руб.
 - Максимальная сумма переводов со всех счетов в течение календарного месяца - без ограничений.
-

Как выполнить перевод в Системе?

Для создания перевода перейдите в раздел **«Платежи и переводы»**. Для этого на верхней панели выберите раздел **«Платежи и переводы»** и выберите необходимый тип перевода из предложенного списка.

В разделе **«Платежи и переводы»** Вы можете выполнить следующие виды переводов денежных средств:

- между своими Счетами и Картами внутри Банка;
- на Карту другого Клиента внутри Банка; **Внимание! Перевод на карту другого клиента доступен только на карты клиентов Банка – зарегистрированных пользователей Системы.**
- юридическому лицу, физическому лицу, индивидуальному предпринимателю внутри Банка;
- перевод по номеру телефона (Перевод СБП);

- перевод на счета, открытые в других банках (перевод по реквизитам) юридическому лицу, физическому лицу, индивидуальному предпринимателю;
- оплата услуг в пользу поставщиков услуг;
- платежи в бюджетную систему РФ.

Как подключить переводы СБП?



Для возможности отправлять и принимать Переводы СБП выполните подключение к СБП.

1. Нажмите на иконку с именем пользователя в правом верхнем углу страницы.
2. В открывшемся меню выберите пункт **«Настройка СБП»** (Рис. 8).
3. Далее выберите пункт **«Подключение к СБП»**.
4. В открывшемся окне проставьте отметку в поле **«Подключить переводы через СБП»**, укажите Номер телефона, по которому Вам смогут отправлять переводы, и источник (счет, который будет использоваться для зачисления поступивших Переводов СБП).
5. Проставьте отметку о согласии с условиями предоставления услуги, нажмите кнопку **«Подтвердить»** (Рис. 9). Подтвердите Операцию Кодом подтверждения.

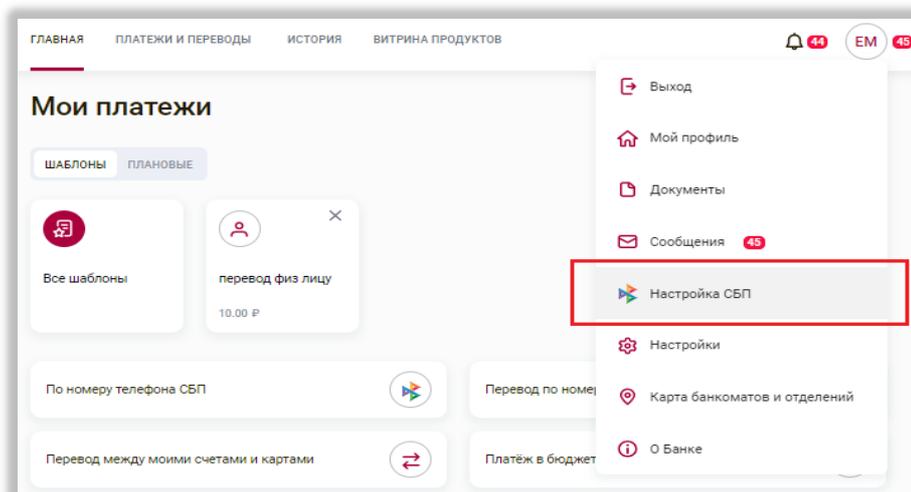


Рис. 8

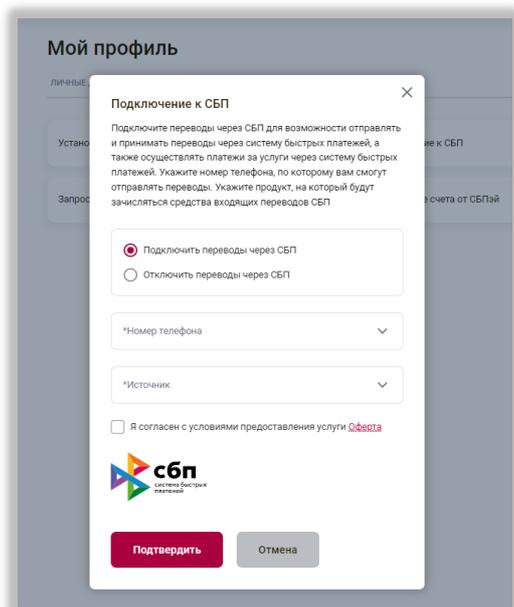


Рис. 9

Как получать переводы по номеру телефона (СБП) на счет в Банке?

Для получения входящих переводов СБП необходимо установить счет, на который будут зачисляться денежные средства, поступившие по Системе быстрых платежей.

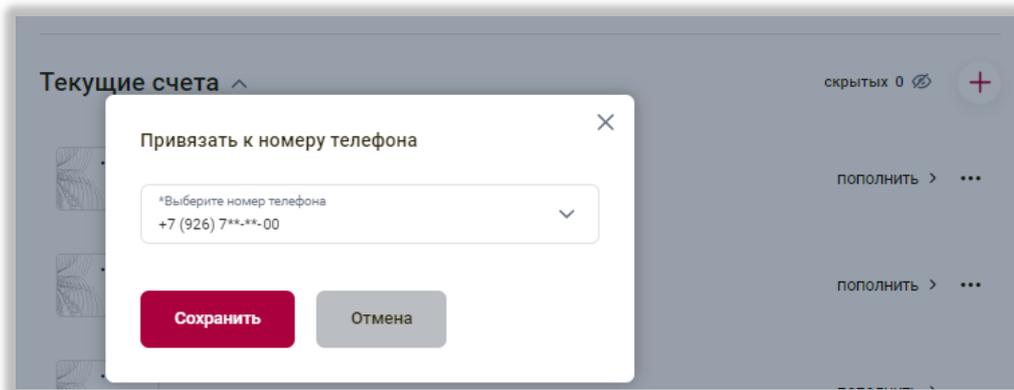


Рис. 10

Для назначения счета и привязки Номера мобильного телефона:

1. Выберите необходимый счет на Главной странице.
2. На выбранном счете нажмите на значок  и выберите пункт **«Привязать к номеру телефона»**.
3. Проверьте Номер телефона, который указан в окне «Привязать к номеру телефона» и нажмите кнопку **«Сохранить»** (Рис. 10).

В результате выполнения указанных действий выбранный счет будет использоваться для зачисления Переводов СБП.

Как отправить перевод по номеру телефона (СБП)?

Чтобы перевести деньги по номеру мобильного телефона перейдите в раздел **«Платежи и переводы»** на верхней панели и выберите пункт Переводов **«По номеру телефона СБП»** (Рис. 12).

В форме перевода укажите (Рис. 13):

1. Счет списания.
2. Номер мобильного телефона получателя.
3. Банк получателя. Если получатель установил Банк по умолчанию, то он будет выбран автоматически.
4. Получатель. Маскированное ФИО получателя определится автоматически после указания номера мобильного телефона и выбора банка получателя.
5. Сумма перевода.
6. Нажмите активную кнопку **«Далее»**.
7. Подтвердите размер комиссии, для этого в открывшемся окне нажмите кнопку **«Подтверждаю»**.
8. Подтвердите операцию Кодом подтверждения.

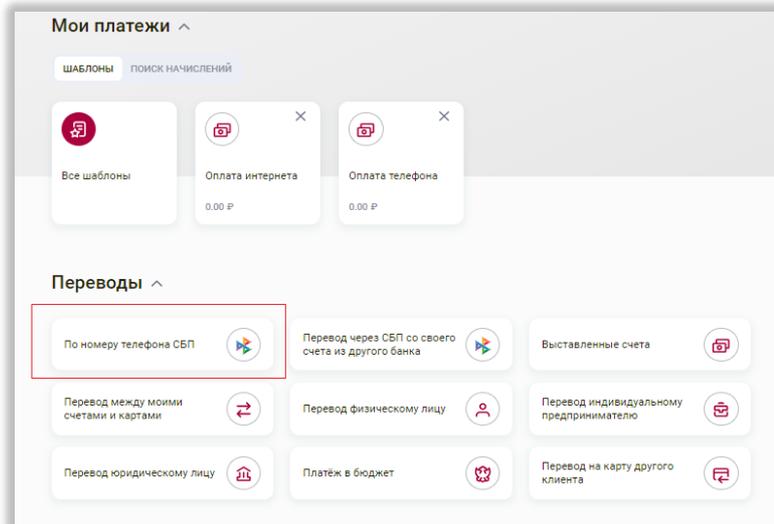


Рис. 12

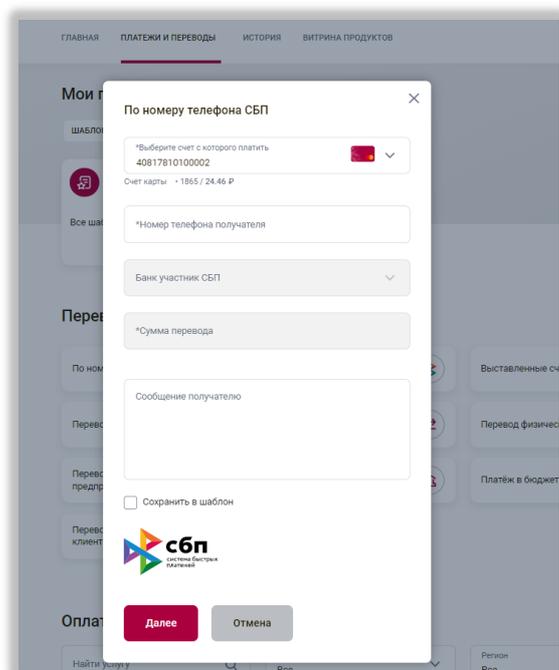


Рис. 13

Как установить Банк по умолчанию?

Для установки Банка по умолчанию в СБП выполните следующие действия:

1. Нажмите на иконку с именем пользователя в правом верхнем углу страницы.
2. В открывшемся меню выберите пункт **«Установка банка в СБП по умолчанию»** (Рис. 14).
3. В открывшемся окне укажите Номер телефона, по которому Вам смогут отправлять переводы, и источник (Счет или Карта, которые будут использоваться для зачисления поступивших Переводов СБП).
4. Нажмите кнопку **«Установить»**. На Ваш Номер мобильного телефона будет направлено СМС с Кодом-подтверждения.
5. Введите Код подтверждения в соответствующем поле и нажмите кнопку **«Далее»**.
6. На экране отобразится сообщение об установке Банка в качестве Банка по умолчанию.

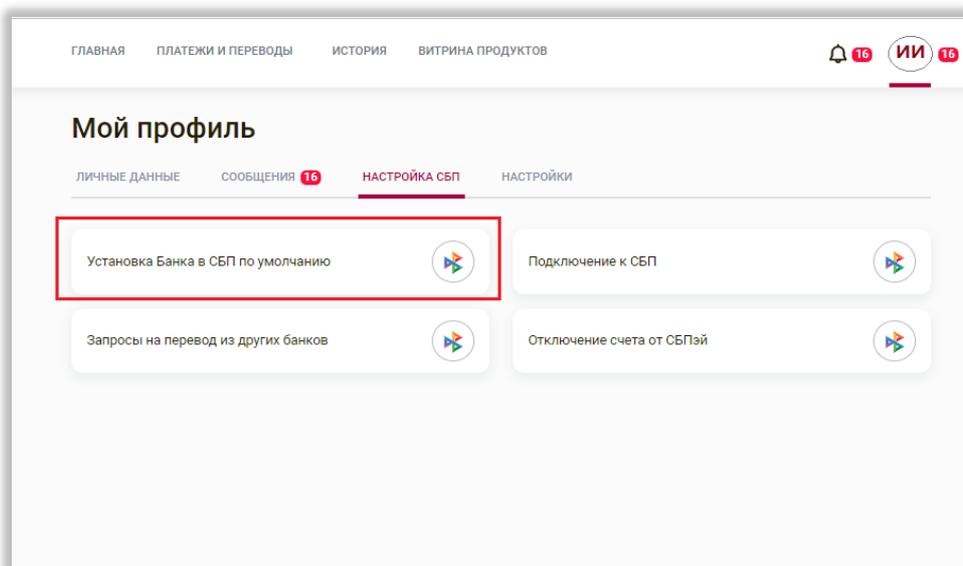


Рис. 14

Как оплатить по QR-коду СБП?

1. На главном экране в мобильном приложении выберите раздел **«Оплата по QR-коду»** (Рис. 15).
2. Наведите камеру на QR-код, отсканируйте его.
3. Проверьте данные в форме оплаты, при необходимости внесите изменения.
4. Подтвердите оплату по QR-коду нажатием кнопки **«Далее»**.

Внимание! Доступна оплата только по QR-коду СБП. Уточните тип QR-кода перед проведением платежа.

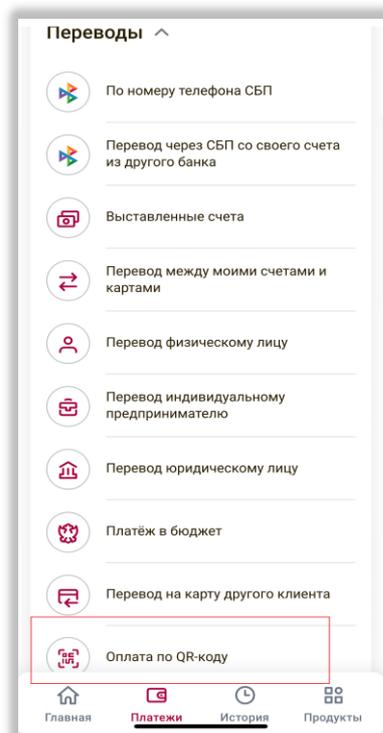


Рис. 15

Как получить деньги на счет в Банке со своего счета в стороннем банке?

1. На верхней панели выберите раздел **«Платежи и переводы»**.
2. Выберите пункт меню **«Перевод через СБП со своего счета из другого банка»** (Рис. 16).
3. В открывшемся окне укажите банк, из которого будут перечислены денежные средства.
4. Укажите сумму перевода, поставьте отметку о согласии с условиями совершения перевода, нажмите кнопку **«Далее»**.

Внимание! Для успешного совершения перевода в Банке отправителя должно быть установлено согласие на списание средств по запросу из АО «ГУТА-БАНК».

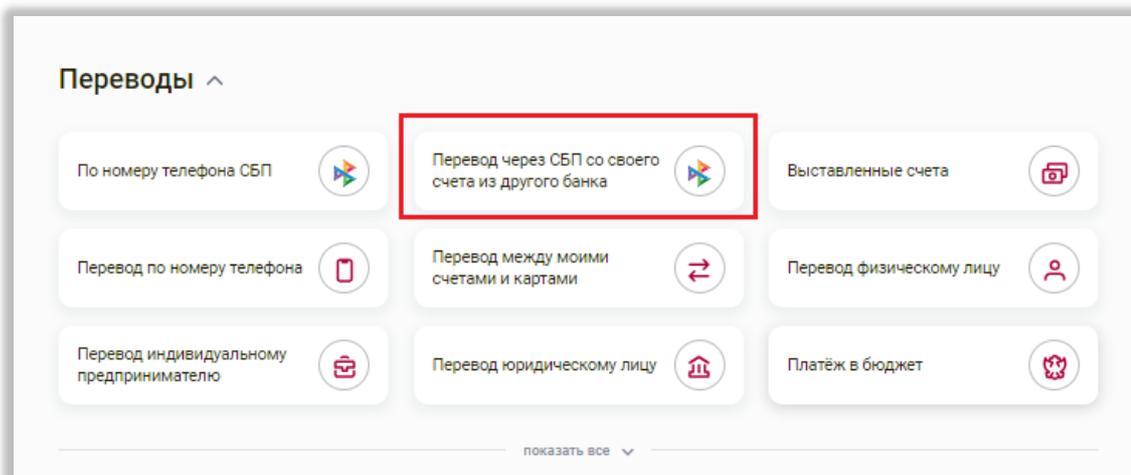


Рис. 16

Как подключить возможность перевода средств на Ваши счета в других банках по запросу

из приложений других банков?

1. Нажмите на иконку с именем пользователя в правом верхнем углу страницы.
2. В открывшемся меню выберите пункт «**Настройка СБП**».
3. Далее выберите пункт «**Запросы на перевод из других банков**» (Рис. 17).
4. Укажите счет списания, с которого будут списываться денежные средства.
5. Выберите банк, из которого будут направлять запросы на перевод средств.
6. Проставьте отметку о согласии с условиями предоставления услуги и нажмите кнопку «**Далее**» (Рис. 18).

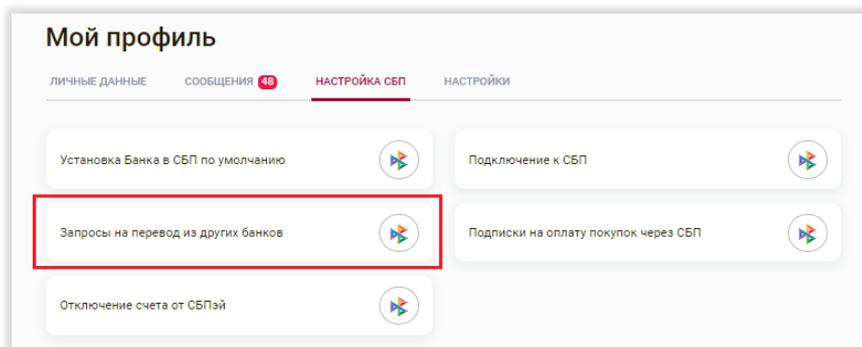


Рис. 17

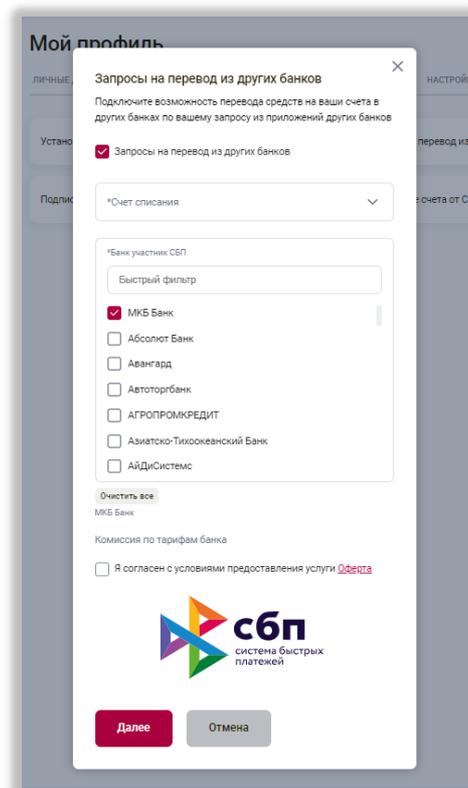


Рис. 18

Как оплатить услуги?

1. На верхней панели выберите раздел «**Платежи и переводы**».
2. Выберите категорию, к которой принадлежит поставщик услуг, чьи услуги Вы планируете оплатить.
3. Выберите наименование поставщика услуг. Для выбора нужного поставщика услуг

можно воспользоваться фильтром, нажав на кнопку



4. Выберите Счет или Карту для проведения платежа, заполните необходимые поля формы платежа и нажмите кнопку «**Далее**».
5. Подтвердите проведение платежа Кодом подтверждения и нажмите «**Далее**».

Внимание! При оплате услуг ЖКУ в Системе отображается сумма начисленной задолженности. Для получения суммы начислений укажите запрашиваемые Системой данные плательщика.

Как с помощью Системы заблокировать Карту?

Для блокировки Карты на выбранной

Карте нажмите на значок  выберите пункт «**Заблокировать**».

Или перейдите в выбранную карту, щелкнув на изображении или названии Карты и выберите пункт «**Заблокировать**» (Рис.19).

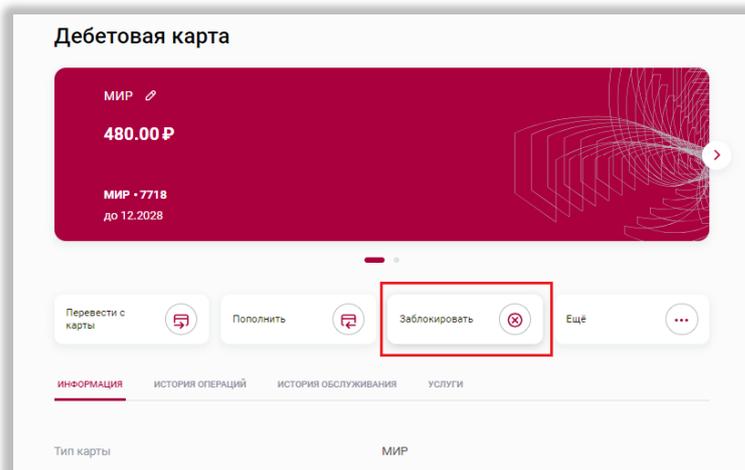


Рис. 19

Укажите причину блокировки Карты (Вы можете выбрать причину из предложенного списка или указать свою причину).

Далее нажмите кнопку «**Заблокировать**» и подтвердите блокировку Кодом подтверждения.

После подтверждения Распоряжения Карта будет заблокирована в режиме реального времени, статус карты изменится на «Блокирована».

Как открыть новый Счет?

Для открытия нового Счета выберите один из вариантов:

1. На главной странице в блоке «**Текущие счета**» нажмите на значок . Или в разделе «**Витрина продуктов**» выберите тип продукта «Текущий счет ФЛ» и нажмите кнопку «**Оформить**».
2. Выберите тип Счета «Текущий счет ФЛ» и валюту Счета из предложенного перечня валют.
3. Поставьте отметку о согласии с условиями открытия и обслуживания Счетов и нажмите кнопку «**Далее**» (Рис.20).
4. Подтвердите Операцию Кодом подтверждения.

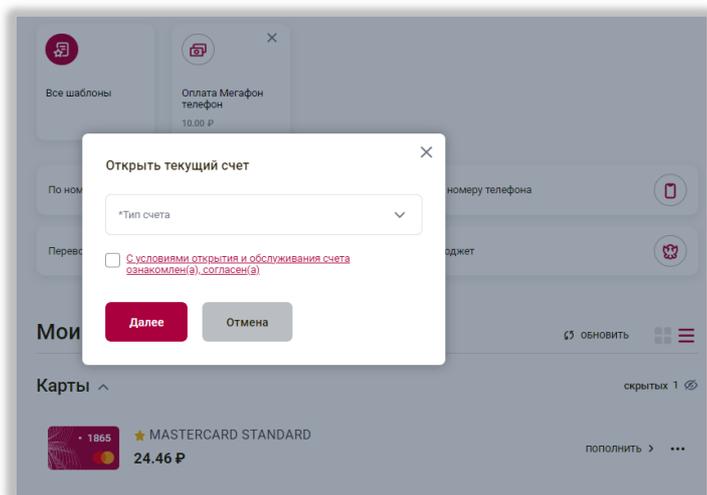


Рис. 20

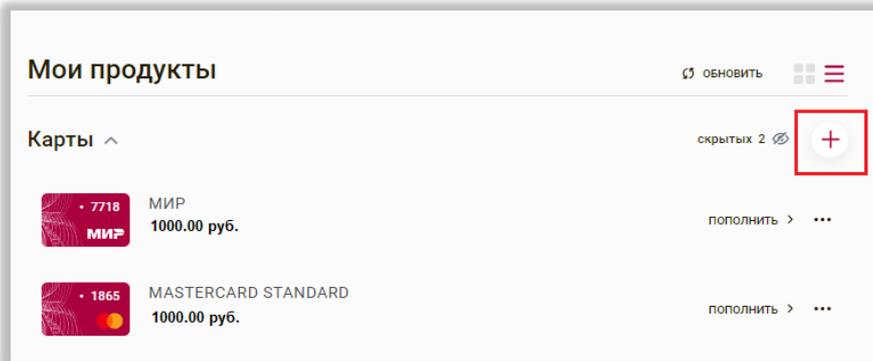
Как заказать новую карту «МИР»?

Вы можете оформить заявку на выпуск новой дебетовой Карты платежной системы «МИР».

Для этого на Главной странице в блоке «Карты», нажмите на значок  (Рис. 21).

В открывшемся окне выберите валюту и тип Карты, проверьте предлагаемые Системой поля, при необходимости скорректируйте «Имя на Карте», укажите Кодовое слово.

Подтвердите выпуск новой Карты Кодом подтверждения.



Заявка на выпуск дебетовой Карты отображается в разделе «История обслуживания».

Рис. 21

Внимание! Для получения Карты необходимо посетить Офис Банка с оригиналом документа, удостоверяющего личность.

Какой функционал доступен в Системе по кредитам?

В Системе можно посмотреть список выданных кредитов, просмотреть историю обслуживания кредита, получить подробную информацию по кредитному продукту.

Для просмотра информации по кредиту щелкните название или рисунок кредита на главной странице (Рис. 22). В результате откроется страница выбранного кредита.

С помощью вкладки «Информация» можно получить следующую информацию по выбранному кредиту:

- Сумма и валюта кредита;
- Дата окончания;
- Дата и сумма ближайшего платежа;
- График платежей.

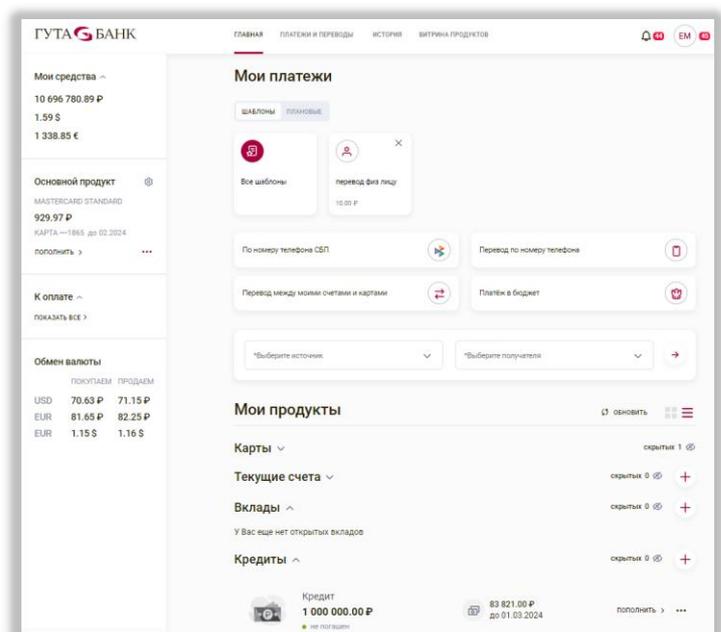


Рис. 22

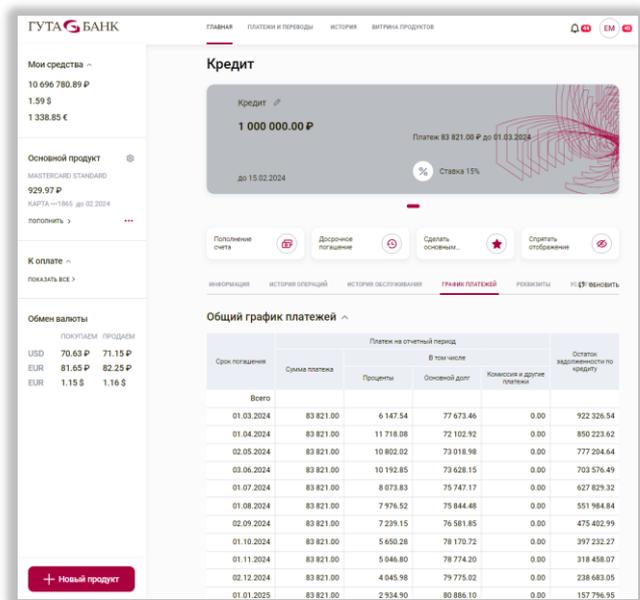


Рис. 23

Для просмотра графика платежей перейдите на вкладку «График платежей».

В графике платежей отображаются (Рис. 23):

- Срок погашения;
- Сумма погашения;
- Сумма задолженности и сумма процентов на дату платежа;
- Остаток задолженности на дату платежа.

В Системе предусмотрена возможность создавать заявления на частичное и полное погашение кредита. Для формирования заявления на досрочное погашение кредита:

1. Выберите нужный кредит. Откроется форма с детальной информацией по кредиту.
2. Выберите пункт меню «Досрочное погашение».
3. Заполните поля заявления – Вид погашения (полное или частичное), Сумма досрочного погашения и нажмите кнопку «Далее».
4. Заявление на досрочное погашение кредита будет направлено на рассмотрение в Банк.

Как создать шаблон в Системе?

Есть несколько способов создать шаблон платежа:

- Во время проведения операции, после заполнения всех необходимых полей, поставьте отметку активации в поле «Сохранить в шаблон»;
- В «Истории операций», в деталях самой операции необходимо нажать «Сохранить в шаблон».

Созданные шаблоны сохраняются на главной странице и в разделе «Платежи и переводы» (Рис. 24). Для отправки документа из шаблона в Банк достаточно отредактировать отдельные поля и ввести Код подтверждения.

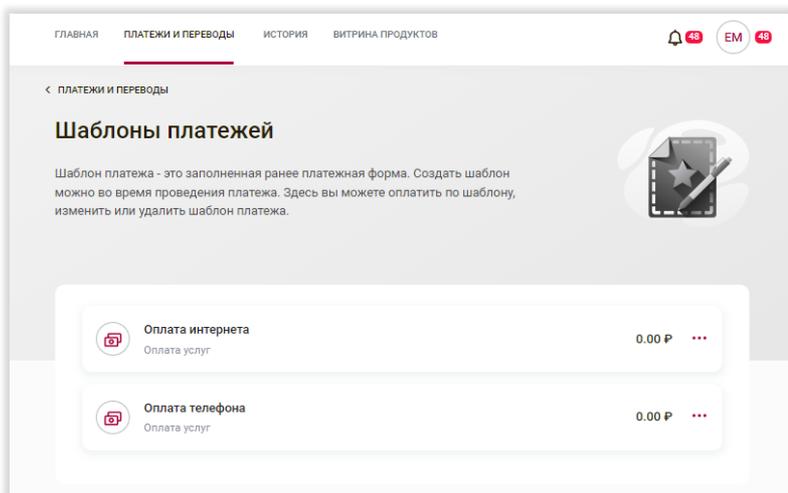


Рис. 24

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

В разделе «История операций» отображаются только Операции, совершенные в Системе. Посмотреть все операции, совершенные по Вашим банковским продуктам, Вы можете, сформировав выписку по интересующему Вас банковскому продукту.

В «Истории операций» по умолчанию Операции отображаются за последние 7 дней. При необходимости Вы можете задать период, за который будут показаны Операции. Для этого укажите дату начала и конца периода.

Во вкладке «История обслуживания» отображаются заявления, направленные на исполнение в Банк.

Как посмотреть выписку по Карте?

Для получения выписки по Карте на Главной странице откройте раздел «**Карты**». Выберите строку «**История операций**» и перейдите на вкладку «**Выписка**».

Для формирования выписки по Карте в разделе «**История операций**» нажмите кнопку  и укажите период, за который необходимо сформировать выписку.

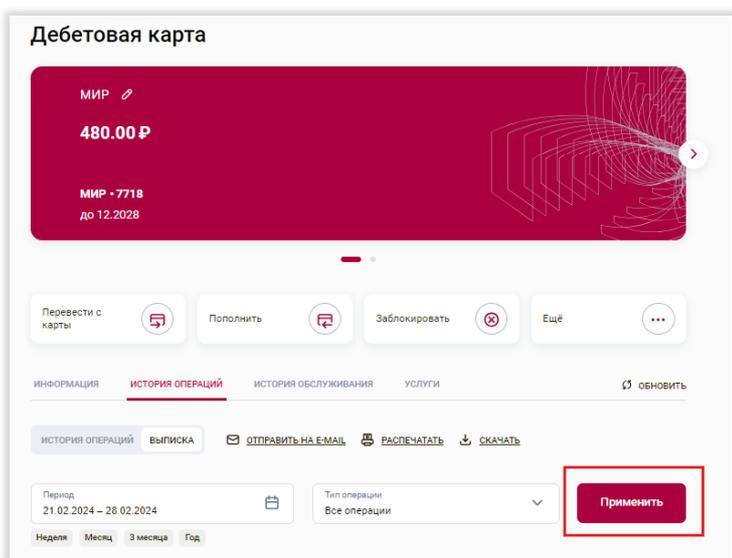


Рис. 25

По умолчанию выписка отображается за последние 7 дней.

При необходимости Вы можете задать период, за который будет сформирована выписка. Для этого укажите дату начала и конца периода и нажмите кнопку «**Применить**» (Рис. 25).

Как отправить сообщение в Банк?

Выберите пункт меню «**Моя почта**» - «**Написать**», заполните поле «Тема». Введите текст сообщения, присоедините при необходимости файл и нажмите кнопку «**Отправить**» (Рис. 26).

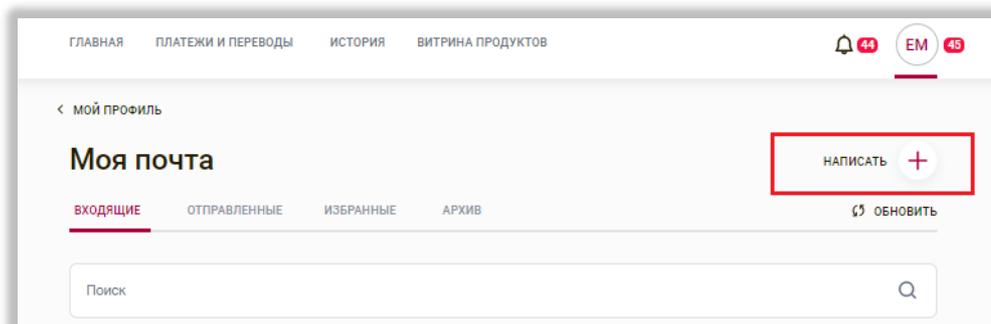


Рис. 26