

# Инструкция Клиента – пользователя автоматизированной системы «Домашний Банк»

## **1. Аннотация**

Данный документ предназначен для пользователей – Клиентов системы «Домашний Банк» (далее – Система).

Документ содержит краткое описание действий, которые должен совершить Клиент при использовании Системы.

## **2. Подключение к Системе**

Подключиться к системе «Домашний Банк» можно в дополнительном офисе или через банкоматы Газпромбанка г. Москвы

В ДОПОЛНИТЕЛЬНОМ ОФИСЕ необходимо:

- Ознакомиться с Тарифами по предоставлению услуг автоматизированной системы «Домашний Банк» держателям банковских карт ГПБ (ОАО) – физическим лицам и Правилами и условиями использования Клиентами ГПБ (ОАО) автоматизированной системы «Домашний банк».
- Заключить с Банком Договор о предоставлении дистанционного банковского обслуживания с использованием автоматизированной системы «Домашний Банк».
- Получить Комплект Системы, а также на бумажном носителе – Правила и условия использования Клиентами ГПБ (ОАО) автоматизированной системы «Домашний Банк» и Тарифы по предоставлению услуг автоматизированной системы «Домашний Банк» держателям банковских карт ГПБ (ОАО) – физическим лицам.
- При получении Средств аутентификации и Средств доступа подписать и получить экземпляр Заявления (расписки) на получение Средств аутентификации и Средств доступа к автоматизированной системе «Домашний Банк».

При подключении через БАНКОМАТЫ Газпромбанка необходимо вставить в банкомат банковскую карту Газпромбанка (карта должна быть с микропроцессором), ввести ПИН-код и на экране банкомата выбрать следующие разделы:

### ***РЕГИСТРАЦИЯ УСЛУГ / ДОМАШНИЙ БАНК / РЕГИСТРАЦИЯ НОВОГО КЛИЕНТА***

После проведения регистрации банкомат выдаст ЧЕК с информацией о ЛОГИНЕ и ПАРОЛЕ для входа в систему «Домашний Банк». В случае если Вы являетесь пользователем «Системы «Телекард», то дополнительно на номер мобильного телефона, зарегистрированного в Системе «Телекард», придет уведомление о предоставлении Вам доступа в систему «Домашний Банк».

Регистрация в системе «Домашний Банк» через банкоматы Газпромбанка может осуществляться **только по картам с микропроцессором** (чипом). В случае если при проведении операции регистрации в системе «Домашний Банк» Вы вставили в банкомат банковскую карту Газпромбанка с магнитной полосой (без микропроцессора), то банкомат выдаст чек с отказом в регистрации.

При подключении к системе «Домашний Банк» через банкоматы Газпромбанка доступ в систему будет возможен только через 48 часов с момента регистрации. При необходимости более ранней активизации доступа в систему можно обратиться в Дополнительный офис Газпромбанка. В Дополнительном офисе необходимо корректно заполнить «Заявление на активацию учетной записи / настройку профиля в

автоматизированной системе «Домашний Банк» и передать его сотруднику дополнительного офиса для активизации доступа в систему.

### **3. Получение кода для активации приложения «MobiPass» / чека, содержащего список одноразовых паролей, с использованием Банкомата**

Для того, чтобы получить код для активации приложения «MobiPass» / чека, содержащего список одноразовых паролей, с использованием банкомата ГПБ (ОАО) необходимо выполнить следующие действия:

3.1. Вставить в приёмное устройство Банкомата карту, ввести ПИН-код и выбрать:

- пункт меню «Регистрация услуг»;
- подпункт «Домашний Банк»;
- подпункт «Код активации MobiPass» / «Чек с одноразовыми паролями» (в зависимости от выбранного Средства аутентификации).

3.2. В случае несогласия на списание со Счета карты, находящейся в приемном устройстве Банкомата, комиссии в соответствии с Тарифами (в случае выбора подпункта меню «Код активации MobiPass»):

- выбрать пункт меню «Отказаться»;
- забрать карту из приемного устройства Банкомата.

3.3. В случае согласия на списание со Счета карты, находящейся в приемном устройстве Банкомата, комиссии в соответствии с Тарифами (в случае выбора подпункта меню «Код активации MobiPass») выбрать пункт меню «Подтвердить».

3.4. При получении чека Банкомата с отказом в выполнении операции в чеке указана причина отказа (в результате отрицательной проверки регистрации Клиента в Системе / отрицательном результате авторизации операции по списанию комиссии в соответствии с Тарифами), необходимо забрать карту из приемного устройства Банкомата.

3.5. При успешно выполненной проверке регистрации Клиента в Системе / успешной авторизации операции по списанию комиссии в соответствии с Тарифами в чеке Банкомата содержится список одноразовых паролей / код активации приложения «MobiPass», необходимо забрать карту из приемного устройства Банкомата.

#### **ВНИМАНИЕ!**

**СОДЕРЖАЩАЯСЯ В ЧЕКЕ ИНФОРМАЦИЯ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ПРИ АВТОРИЗАЦИИ ОПЕРАЦИЙ ПО СИСТЕМЕ «ДОМАШНИЙ БАНК». С МОМЕНТА ПОЛУЧЕНИЯ ЧЕКА ВЫ НЕСЕТЕ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ СОДЕРЖАЩИХСЯ В НЕМ СВЕДЕНИЙ. ХРАНИТЕ ЧЕК В МЕСТАХ, НЕДОСТУПНЫХ ПОСТОРОННИМ, И ДОСТАВАЙТЕ ЕГО ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТОЛЬКО ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ!**

### **4. Правила обращения с аппаратным устройством (eToken)**

Аппаратный генератор одноразовых паролей «Aladdin eToken Pass» (далее – Устройство) является автономным (без подключения к чему-либо) устройством и рассчитан на генерацию одноразовых паролей в течение семи лет или 14000 нажатий.

Неправильное использование Устройства может привести к его порче или прекращению нормального функционирования и, как следствие, к необходимости его замены.

#### **ВНИМАНИЕ!**

**НЕ СЛЕДУЕТ НАЖИМАТЬ КНОПКУ УСТРОЙСТВА БЕЗ НЕОБХОДИМОСТИ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ В СИСТЕМЕ!**

(Это может привести к отказу Системы принимать пароли, генерируемые Устройством).

**НЕ ДАВАЙТЕ УСТРОЙСТВО ДЕТЯМ!**

**ПО ВОЗМОЖНОСТИ ХРАНИТЕ УСТРОЙСТВО В МЕСТАХ, НЕДОСТУПНЫХ ПОСТОРОННИМ, И ДОСТАВАЙТЕ ЕГО ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТОЛЬКО ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ ОПЕРАЦИЙ!**

## **5. Вход в Систему**

Для работы в Системе могут использоваться следующие программы-обозреватели:

- Internet Explorer;
- Mozilla Firefox;
- Opera;
- Apple Safari.

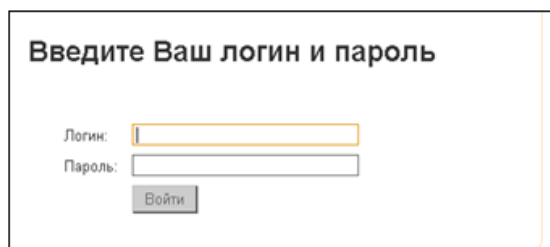
**ВНИМАНИЕ!** При использовании Internet Explorer, установленного на операционных системах Microsoft Windows XP SP2 и выше, необходимо выполнить следующие первоначальные настройки, включающие возможность автоматической загрузки файлов:

- выберите в меню «СЕРВИС» обозревателя пункт «СВОЙСТВА ОБОЗРЕВАТЕЛЯ»;
- в окне свойств выберите закладку «БЕЗОПАСНОСТЬ» и нажмите кнопку «ДРУГОЙ»;
- в параметрах безопасности переключить значение параметра «АВТОМАТИЧЕСКИЕ ЗАПРОСЫ НА ЗАГРУЗКУ ФАЙЛОВ» из положения «ОТКЛЮЧИТЬ» в положение «РАЗРЕШИТЬ».

Для входа в систему необходимо в интернет-браузере перейти на **<https://homebank.gazprombank.ru>**.

**ВНИМАНИЕ!!!** В случае подключения к сети Интернет (доступности других сайтов) и невозможности подключения к указанному сайту Банка необходимо сообщить об этом в Службу поддержки держателей банковских карт Банка по телефонам: +7 (495) 913-79-99, +7 (495) 980-41-41, 8-800-100-00-89 (звонок бесплатный на территории РФ).

На главной странице необходимо указать логин и пароль и нажать кнопку «Войти».



Введите Ваш логин и пароль

Логин:

Пароль:

При успешной проверке будет осуществлен вход в Систему.

## **6. Как начать работу с системой «Домашний Банк»?**

При подключении к системе «Домашний Банк» через банкоматы Газпромбанка доступ в систему будет возможен только через 48 часов с момента регистрации. При необходимости более ранней активизации доступа в систему Вы можете обратиться в Дополнительный офис Газпромбанка. В Дополнительном офисе Вам необходимо корректно заполнить «Заявление на активацию учетной записи / настройку профиля в автоматизированной системе «Домашний Банк» и передать его сотруднику дополнительного офиса для активизации Вашего доступа в систему.

При подключении к системе «Домашний Банк» в дополнительном офисе Газпромбанка доступ к системе возможен сразу после регистрации.

При первом входе в систему «Домашний Банк» Вам в обязательном порядке необходимо ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ для входа в систему и НАСТРОИТЬ ПРОФИЛЬ работы с картами.

Изменение ПАРОЛЯ предлагается сделать автоматически при первом входе в систему. Впоследствии изменить ПАРОЛЬ Вы можете в разделе «Поменять пароль».

Новый ПАРОЛЬ должен состоять не менее чем из 8 латинских букв (но не более 35 букв), и в целях безопасности должен содержать строчные и прописные буквы, а также цифры.

НАСТРОИТЬ ПРОФИЛЬ работы с картами Вы можете в дополнительном офисе ГПБ (ОАО) или самостоятельно в интерфейсе системы «Домашний Банк».

В ДОПОЛНИТЕЛЬНОМ ОФИСЕ Вам необходимо корректно заполнить «Заявление на активацию учетной записи / настройку профиля в автоматизированной системе «Домашний Банк» и передать его сотруднику дополнительного офиса для настройки профиля.

Также настроить профиль работы с картами Вы можете самостоятельно в интерфейсе системы «Домашний Банк». Порядок настройки профиля представлен в разделе «Как настроить профиль работы с картами в интерфейсе системы «Домашний Банк».

## **7. Как настроить профиль работы с картами в интерфейсе системы «Домашний Банк»?**

В случае если Вы не осуществляли настройку профиля для работы с картами в Дополнительном офисе Газпромбанка, то при первом входе в систему «Домашний Банк» Ваши карты в системе не отображаются. Для отображения карт в системе Вам необходимо НАСТРОИТЬ ПРОФИЛЬ работы с картами.

Для настройки профиля Вам необходимо выполнить следующие действия:

- перейти в раздел «Настроить профиль» в системе «Домашний Банк». В данном разделе отображается перечень Ваших карт, которые могут быть Вам доступны в системе «Домашний Банк».

- выбрать и установить для каждой Вашей карты необходимый статус активности.

В системе «Домашний Банк» доступны следующие статусы активности: Активная, Неактивная, Отключена.

В случае установки по карте статуса «ОТКЛЮЧЕНА», данная карта для осуществления операций в системе «Домашний Банк» будет не доступна. Изменить статус карты через интерфейс системы «Домашний Банк» будет невозможно. Данный статус можно изменить только при обращении в Дополнительный офис Газпромбанка.

В случае установки по карте статуса «НЕАКТИВНАЯ», данная карта для осуществления операций в системе «Домашний Банк» будет не доступна. Изменить статус карты через интерфейс системы «Домашний Банк» возможно.

В случае установки по карте статуса «АКТИВНАЯ», по данной карте будет доступно осуществление операций, предусмотренных в системе «Домашний Банк».

Все операции в системе «Домашний Банк» разделены на 3 категории:

- **Информационные** - просмотр информации по банковским картам, получение списка операций, проведенных с использованием карты, просмотр информации по ранее созданным распоряжениям в системе «Домашний Банк», получение выписки ПФР.
- **Транзакционные** – осуществление переводов денежных средств с карты на карту, проведение расчетов по операциям оплаты услуг торгово-сервисных предприятий.
- **Сервисные** – изменение статуса карты, изменение лимитов по карте/по счету карты, регистрация в системе «Телекард», изменение номера телефона в системе «Телекард», приостановка / возобновление работы в системе «Телекард», регистрация в системе получения выписок ПФР, оформление заявки на выпуск банковской карты с предоставлением кредита в форме овердрафт (для сотрудников «зарплатных» организаций).

В зависимости от того какие операции Вы предполагаете осуществлять по карте в системе «Домашний Банк», Вам необходимо для каждой карты со статусом активности **«АКТИВНАЯ»** установить соответствующую категорию операции (Информационные, Транзакционные, Сервисные).

Вы можете установить для карты одну категорию операции или сразу несколько. При выборе категории «Транзакционные» или «Сервисные» категория «Информационные» устанавливается автоматически.

При установке для карты в системе «Домашний Банк» статуса **«АКТИВНАЯ»** для подтверждения Вашего намерения Вам необходимо ввести в интерфейс системы код CVV2/CVC2, который указан на оборотной стороне Вашей карты (3 цифры).

При выпуске новой карты Газпромбанка для ее отражения в системе «Домашний Банк» также будет необходима настройка профиля данной карты. Порядок действий при настройке профиля для карты аналогичен.

## **8. Как пользоваться Системой**

Для выполнения какого-либо перечисленного ниже действия, необходимо перейти в соответствующий раздел главного меню. Главное меню доступно только после успешного входа в Систему. А также необходимо настроить профиль работы с картами.

### **Получить информацию по банковской карте (далее – карта):**

- Список карт доступен в разделе **«Главное меню» -> «Ваши карты»**.
- Остаток, срок действия, лимиты, информация в системе «Телекард» доступны при просмотре детальной информации по выбранной из списка карте.
- Список операций по картам доступен в разделе **«Главное меню -> «Список операций по картам»**.

### **Оплатить услуги:**

Формирование распоряжений на оплату, а также средства контроля над их исполнением, доступны в разделе **«Главное меню» -> «Оплатить услуги»**.

### **Осуществить перевод:**

Формирование распоряжений на перевод с карты на счет или карту, а также средства контроля над их исполнением, доступны в разделе **«Главное меню» -> «Осуществить перевод»**.

### **Получить дополнительную информацию:**

- **Выписка ПФР**

Информация по выписке ПФР доступна в разделе «**Главное меню**» -> «**Выписки ПФР**» (после выполнения процедуры регистрации в системе получения выписки ПФР).

#### **Изменить параметры обслуживания:**

- **Статус карты**

Создание заявления на изменение статуса карты, а также средства контроля над исполнением заявления, доступны в разделе «**Главное меню**» -> «**Ваши карты**» -> «**Изменение статуса карты**».

- **Лимиты**

Создание заявлений на изменение лимитов карты, а также средства контроля над исполнением заявлений, доступны в разделе «**Главное меню**» -> «**Ваши карты**» -> «**Изменение лимитов карты/счета**».

- **Телефонный номер в системе «Телекард»**

Создание заявлений на изменение телефонного номера в системе «Телекард», а также средства контроля над исполнением заявлений, доступны в разделе «**Главное меню**» -> «**Ваши карты**» -> «**Изменение номера телефона в системе «Телекард**».

- **Статус обслуживания в системе «Телекард»**

- **Приостановление обслуживания**

Создание заявления на приостановление обслуживания в системе «Телекард», а также средства контроля над исполнением заявления, доступны в разделе «**Главное меню**» -> «**Ваши карты**» -> «**Приостановка работы в системе «Телекард**».

- **Возобновление обслуживания**

Создание заявления на возобновление обслуживания в системе «Телекард», а также средства контроля над исполнением заявления, доступны в разделе «**Главное меню**» -> «**Ваши карты**» -> «**Возобновление работы в системе «Телекард**».

#### **Подключить дополнительные сервисы:**

- **Регистрация в системе «Телекард»;**

Создание заявления на регистрацию в системе «Телекард», а также средства контроля над исполнением заявления, доступны в разделе «**Главное меню**» -> «**Ваши карты**» -> «**Регистрация в системе «Телекард**».

- **Регистрация в системе «Голосовое автоинформирование»<sup>1</sup>.**

Создание заявления на регистрацию в системе «Голосовое автоинформирование», а также средства контроля над исполнением заявления, доступны в разделе «**Главное меню**» -> «**Ваши карты**» -> «**Регистрация в системе «Голосовое автоинформирование**».

- **Регистрация в системе получения выписки ПФР.**

Создание заявления на регистрацию в системе получения выписки ПФР, а также средства контроля над исполнением заявления, доступны в разделе «**Главное меню**» -> «**Ваши карты**» -> «**Регистрация в системе получения выписки ПФР**».

## **9. Подтверждение распоряжений и заявлений**

При формировании распоряжений в системе «Домашний Банк» для подтверждения предлагается выбрать средство аутентификации, с помощью которого будет предоставлен одноразовый пароль (чек банкомата, sms-сообщение, приложение Mobipass, устройство eToken).

На экране в системе «Домашний Банк» автоматически отображаются средства аутентификации, с помощью которых Вы можете получить одноразовый пароль (с учетом

---

<sup>1</sup> С момента технической реализации в Системе.

средств, имеющихся у Вас в наличии, а также с учетом ограничений установленных на некоторые средства аутентификации в соответствии с тарифами).

При выборе средства аутентификации на экране в системе «Домашний Банк» необходимо сверить номер идентификатора (цифровой код), который указан в скобках после наименования средства на экране в системе Домашний Банк, с идентификатором, указанным на средстве аутентификации.

### **Подтверждение операции в системе «Домашний Банк»:**

#### **1. С использованием SMS-сообщения.**

При выборе в качестве средства аутентификации «SMS-СООБЩЕНИЕ» для подтверждения операции в системе «Домашний Банк», одноразовый пароль через sms-сообщение автоматически направляется Банком на номер мобильного телефона, указанного при подключении к системе.

Одноразовый пароль необходимо ввести в систему «Домашний Банк» и подтвердить им проведение операции не позднее чем через 360 сек. после его получения. В случае если в установленный срок одноразовый пароль не был введен в систему «Домашний Банк», то Банк направляет повторное SMS-сообщение, содержащее одноразовый пароль.

При неправильном вводе одноразового пароля Банк направляет повторное SMS-сообщение, содержащее одноразовый пароль. После 3 (Трех) попыток некорректного ввода одноразового пароля номер телефона будет заблокирован для получения sms-сообщений от Банка, содержащих одноразовые пароли.

#### **2. При получении пароля на чеке банкомата.**

При выборе в качестве средства аутентификации «ЧЕК БАНКОМАТА» система «Домашний Банк» запрашивает одноразовый пароль в соответствии с его порядковым номером, указанным на чеке.

Также для дополнительной проверки Система указывает идентификатор списка, расположенный на самом чеке.

При неправильном вводе в систему «Домашний Банк» одноразового пароля необходимо ввести одноразовый пароль повторно. При вводе сравните порядковый номер одноразового пароля, который запрашивает система, с порядковым номером пароля, указанным на чеке. После 3 (Трех) попыток некорректного ввода одноразового пароля данный одноразовый пароль будет заблокирован.

#### **3. С использованием приложения Mobipass.**

При выборе в качестве средства аутентификации «ПРИЛОЖЕНИЕ MOBIPASS» необходимо сформировать одноразовый пароль с использованием специального приложения Mobipass, установленного на мобильный телефон.

Для это необходимо на мобильном телефоне зайти в приложение Mobipass, предварительно установленное с Интернет-сайта Банка и активированное с помощью кода активации, сформировать одноразовый пароль и указать его в системе «Домашний Банк».

Порядок формирования одноразового пароля изложен в Инструкции по использованию приложения Mobipass.

Также для дополнительной проверки на экране в системе «Домашний Банк», рядом с наименованием средства аутентификации, указывается идентификатор. До введения одноразового пароля в систему «Домашний Банк» обязательно сравните данный идентификатор с идентификатором, указанным на чеке банкомата / ПИН-конверте с кодом активации приложения Mobipass.

При первичном входе в приложение Mobipass необходимо задать ПИН-код (4 цифры). Данный код необходим при формировании одноразового пароля в приложении. Запомните данный ПИН-код и не передавайте его другим лицам.

При формировании одноразового пароля если неверно ввели ПИН-код в приложение Mobipass, то приложение Mobipass рассчитает НЕВЕРНОЕ значение одноразового пароля. С помощью неверного значения одноразового пароля Вы не сможете подтвердить операцию в системе «Домашний Банк».

В этом случае рекомендуется заново ввести корректный ПИН-код в приложение Mobipass и получить новый корректный одноразовый пароль.

Обращаем внимание, что после 3 (Трех) попыток некорректного ввода в систему «Домашний банк» одноразового пароля, сформированного с использованием приложения Mobipass, приложение Mobipass будет заблокировано.

#### **4. С использованием аппаратного устройства (eToken)**

Получение одноразовых паролей с использованием устройства (eToken) осуществляется очень легко – путем нажатия на кнопку, расположенную на устройстве.



При неправильном вводе одноразового пароля рекомендуется получить новый одноразовый пароль с использованием аппаратного устройства (eToken) и заново ввести его в систему «Домашний Банк». После 3 (Трех) попыток некорректного ввода одноразового пароля в системе «Домашний Банк» аппаратное устройство (eToken) будет заблокировано.

В случае успешной проверки введенного одноразового пароля подтверждение или заявление принимается Системой.

### **10. Изменение номера мобильного телефона для использования технологии передачи-получения одноразовых паролей в SMS-сообщениях с использованием Банкомата**

Для изменения номера мобильного телефона для использования технологии передачи-получения одноразовых паролей в SMS-сообщениях с использованием Банкомата необходимо произвести следующие действия:

8.1. Вставить в приёмное устройство Банкомата карту, ввести ПИН-код и выбрать:

- пункт меню «Регистрация услуг»;
- подпункт «Домашний Банк»;
- подпункт «Изменить номер телефона для SMS-информирования».

8.2. В момент отображения на экране Банкомата запроса номера мобильного телефона ввести новый номер мобильного телефона и выбрать пункт меню «Подтвердить».

8.3. При распечатке Банкоматом чека с отказом в случае отрицательного результата проверки регистрации Вас в Системе:

- получить чек Банкомата с отказом в выполнении операции по изменению номера мобильного телефона с объяснением причины отказа;
- забрать карту из приемного устройства Банкомата.

8.4. При распечатке Банкоматом чека с указанием нового номера мобильного телефона в случае успешно выполненной проверки регистрации Вас в Системе:

- получить чек Банкомата с указанием нового номера мобильного телефона для использования технологии передачи-получения одноразовых паролей в SMS-сообщениях;
- забрать карту из приемного устройства Банкомата.

### **Внимание!**

**НА ТЕЛЕФОНЫ БУДУТ ПРИХОДИТЬ ОДНОРАЗОВЫЕ ПАРОЛИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВАМИ ОПЕРАЦИЙ. НЕ УКАЗЫВАЙТЕ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ НОМЕРА НЕ ПРИНАДЛЕЖАЩИХ ВАМ ТЕЛЕФОНОВ. В ЦЕЛЯХ ИЗБЕЖАНИЯ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ НЕ ПЕРЕДАВАЙТЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЕ ТЕЛЕФОНЫ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ.**

## **11. Задать вопрос, внести предложение**

При возникновении вопросов и предложений, связанных с Системой, требуется направить сообщение в разделе «Обратная связь» на Интернет-сайте Банка или обратиться в Службу поддержки держателей банковских карт Банка по телефонам: +7 (495) 980-41-41, +7 (495) 913-79-99, 8 (800) 100-00-89 (звонок бесплатный на территории РФ).

Интернет-сайт Банка: [www.gazprombank.ru](http://www.gazprombank.ru)