Инструкция пользователя системы «Голосовое автоинформирование»

2.1. Информация о Системе

Услуги по регистрации карт, изменению параметров и отключению услуг Системы являются полностью автономными и в отделениях Банка проведение консультаций и оформление документов по данной услуге не производится.

2.2. Регистрация в Системе

Метод подключения карты к Системе:

- через любой банкомат Банка ГПБ (АО), подключенный к Процессинговому центру Банка ГПБ (АО) г. Москвы (далее - Банкомат);
- через круглосуточную Службу поддержки (далее – Служба поддержки).

В процессе регистрации карты Система генерирует пароль для первоначального доступа в Систему. Наличие данного пароля подтверждает успешность регистрации карты.

- Для регистрации клиента и подключения к Системе банковской карты (далее - Регистрация) через Банкомат необходимо выбрать при работе с меню устройства пункт «Регистрация услуг» и далее «Голосовое автоинформирование».

1. Подключение карты

```
              ГАЗПРОМБАНК

ДАТА     ВРЕМЯ    АТМ#   ОП.#  К.А.
22-01-08 12:20:19 400005 298 701370

КОД ОПЕРАЦИИ: 000107701370
НОМЕР КАРТЫ: XXXXXXXXXXXXXXXX

КАРТА ПОДКЛЮЧЕНА К СИСТЕМЕ
«ГОЛОСОВОЕ АВТОИНФОРМИРОВАНИЕ»

ПАРОЛЬ: 9709

ДЛЯ ОКОНЧАТЕЛЬНОГО ПОДКЛЮЧЕНИЯ К
СИСТЕМЕ
«ГОЛОСОВОЕ АВТОИНФОРМИРОВАНИЕ»
НЕОБХОДИМО:
1)В ТЕЧЕНИЕ 3 ДНЕЙ ПОЗВОНИТЬ ПО ТЕЛЕФОНУ
(495)980-41-41;
2)ВОЙТИ В СИСТЕМУ С ЛОГИНОМ
(ПОЛНЫЙ НОМЕР КАРТЫ) И ПАРОЛЕМ;
3)ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ ВНУТРИ СИСТЕМЫ
(БУДЕТ ПРЕДЛОЖЕНО АВТОМАТИЧЕСКИ).

В ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕГИСТРАЦИИ ВЫ
ПОДТВЕРДИЛИ, ЧТО ОЗНАКОМЛЕНЫ И
СОГЛАСНЫ С ПРАВИЛАМИ И УСЛОВИЯМИ
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ
«ГОЛОСОВОЕ АВТОИНФОРМИРОВАНИЕ»

                СПАСИБО

КРУГЛОСУТОЧНАЯ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ:
(495)980-41-41, (495)913-79-99,
8-800-100-00-89(БЕСПЛАТНО ПО РОССИИ)
```

2. Отказ в подключении карты

```
              ГАЗПРОМБАНК

ДАТА     ВРЕМЯ    АТМ#   ОП.#  К.А.
22-01-08 12:20:19 400005 298 701370

КОД ОПЕРАЦИИ: 000107701370
НОМЕР КАРТЫ: XXXXXXXXXXXX0123

ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СИСТЕМЕ
«ГОЛОСОВОЕ АВТОИНФОРМИРОВАНИЕ»
НЕ МОЖЕТ БЫТЬ ВЫПОЛНЕНО.

ПОВТОРИТЕ ПОЗЖЕ ИЛИ ОБРАТИТЕСЬ В
КРУГЛОСУТОЧНУЮ СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ

                СПАСИБО

КРУГЛОСУТОЧНАЯ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ:
(495)980-41-41, (495)913-79-99,
8-800-100-00-89(БЕСПЛАТНО ПО РОССИИ)
```

В случае успешной регистрации, банкомат распечатывает чек № 1 о подключении карты.

В случае отказа в подключении услуги, банкомат распечатывает соответствующий чек № 2.

- Для Регистрации через Службу поддержки необходимо пройти процедуру аутентификации.

При подключении через Службу поддержки используется совокупность параметров, позволяющих осуществлять однозначную идентификацию клиента (фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер карты, ключевое слово, паспортные данные и т.д.).

В случае успешной верификации клиента и последующей регистрации, специалист Службы поддержки предоставляет пароль для аутентификации при входе в Систему и производит перенаправление клиента в меню Системы.

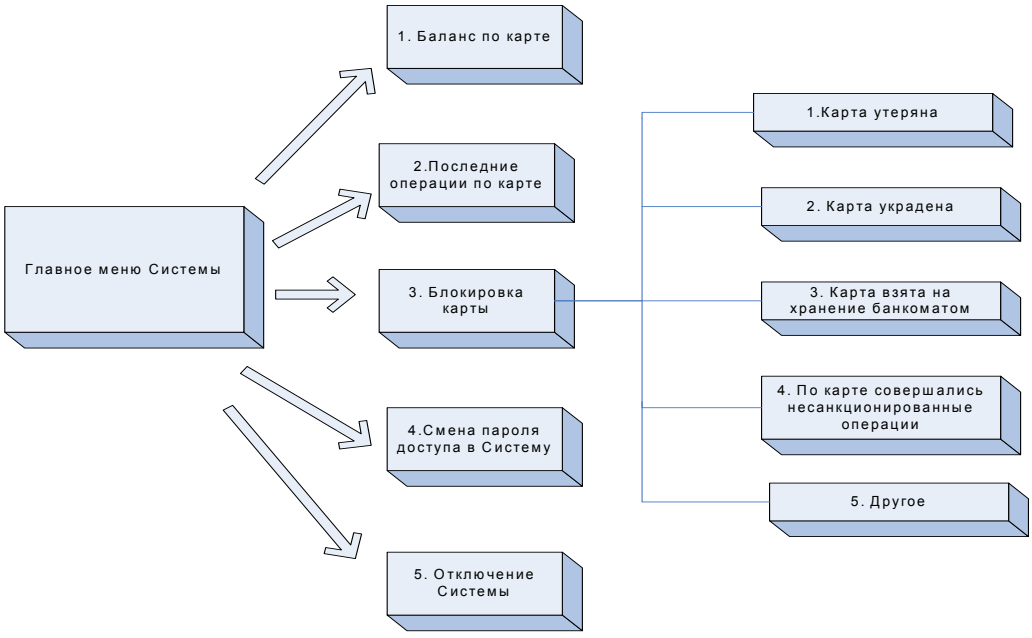
2.3. Структура голосового меню

Для навигации в меню Системы используются контрольные команды:

* - возврат в главное меню;

0 – соединение с оператором Службы поддержки.

Полная схема голосового меню Системы представлена ниже



2.3.1. Информация об остатке на карте

Для получения информации об остатке на карте необходимо нажать цифру «1».

В ответном голосовом сообщении представлена следующая информация:

- статус карты в соответствии со следующим списком

0	ДЕЙСТВУЮЩАЯ КАРТА
1	КАРТА ЗАБЛОКИРОВАНА (ОТКАЗ В ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИЙ)
2	КАРТА ЗАБЛОКИРОВАНА (ЗАХВАТ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИЙ)
3	КАРТА ЗАБЛОКИРОВАНА (ПРОСИМ СВЯЗАТЬСЯ С БАНКОМ)
4	КАРТА ПРОСРОЧЕНА

- доступный баланс в валюте счета карты.

2.3.2. Информация о последних операциях по карте

Для получения информации о последних операциях по карте необходимо нажать цифру «2».

В ответном голосовом сообщении представлена следующая информация по последним 10 авторизованным операциям:

- дата совершения операции (время GMT+3);
- тип операции в соответствии со следующим списком:

Значение	**Описание**
1	Выдача наличных денежных средств в банкомате
2	Выдача наличных денежных средств в кассе
3	Покупка
4	Интернет-оплата
5	Внесение наличных денежных средств через банкомат
6	Внесение наличных денежных средств в кассе
7	Платеж на банкомате
8	Отмена/возврат
0	Прочие операции

- сумма операции;
- валюта совершения операции в соответствии со следующим списком:

810	Рубли РФ
840	Доллары США
978	Евро
974	Рубли Белоруссии
51	Драмы Армении
980	Гривны Украины
826	Фунты стерлингов
203	Чешские кроны
764	Баты Тайланда
756	Швейцарские франки
985	Польские злотые
440	Литовские литы
784	Дирхамы объединенных арабских эмиратов
949	Турецкие лиры
376	Израильские шеккели
752	Шведские кроны
156	Китайские юани
428	Латвийские латы
124	Канадские доллары
398	Тэнге Казахстана
233	Эстонские кроны
360	Индийские рупии
818	Египетские фунты
191	Хорватские куны

975	Левы
578	Норвежские кроны
36	Австралийские доллары
другой код	валюта <численный код валюты>

2.3.3. Блокировка карты

Для блокировки банковской карты необходимо нажать цифру «3».

Далее необходимо выбрать причину блокировки карты в соответствии со следующим перечнем причин

Значение	**Описание**
1	Карта утеряна
2	Карта украдена
3	Карта сохранена в банкомате
4	Подозрение на несанкционированное использование карты
5	Прочие причины

Система далее сообщает результат выполнения операции:

- карта успешно заблокирована;
- Система не доступна.

В случае успешной блокировки производится перевод на специалиста Службы поддержки.

2.3.4. Изменение пароля

Для изменения пароля доступа в Систему необходимо нажать цифру «4».

Система предлагает дважды ввести новый пароль доступа к Системе и далее сообщает результат выполнения операции:

- пароль успешно изменен;
- Система не доступна.

2.3.5. Отключение Системы

Для отключения услуги необходимо нажать цифру «5».

Система далее сообщает результат выполнения операции:

- услуга отключена;
- пожалуйста, оставайтесь на линии до соединения с оператором.

Для возобновления использования Системы необходимо повторить процедуру регистрации в соответствии с п. 2 настоящей Инструкции.

2.4. Круглосуточная Служба поддержки

За дополнительной информацией Вы можете обращаться по телефонам круглосуточной Службы поддержки: +7 (495) 980-4141, +7 (495) 913-7999, 8-800-100-0089 (звонок по Российской Федерации бесплатный).