

УСЛОВИЯ ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК»

1. Банк оказывает Клиенту, с которым заключено соглашение об использовании Системы «Банк–Клиент», услуги по предоставлению по телефонным каналам информационного обмена (по телефону) следующей информации по Счету (Счетам) (далее – Информация):

- (a) остаток денежных средств на Счете на конкретную дату;
- (b) ответы на запросы по зачислению денежных средств на Счет;
- (c) ответы на запросы по списанию денежных средств со Счета;
- (d) ответы на запросы о выставленных к Счету платежных требованиях, инкассовых поручениях*;
- (e) ответы на запросы о поступивших к Счету документах, содержащих решение компетентного органа об ограничении прав Клиента по распоряжению денежными средствами, размещенными на Счете (арест денежных средств, приостановление/прекращение операций)*;
- (f) ответы на запросы по неисполненным платежным поручениям, полученным Банком от Клиента на бумажном носителе;
- (g) ответы на запросы об истечении срока полномочий в карточке с образцами подписей и оттиска печати Клиента;
- (h) курсы валют, установленные Банком для осуществления конвертации денежных средств Клиента на конкретную дату и время;
- (i) ознакомление с установленными Тарифами;
- (j) предоставление бланков документов по операциям по счету, документов валютного контроля и иных бланков, по адресу электронной почты, указанному Клиентом.

В Телефонном центре Клиенту может быть предоставлена и иная информация о продуктах и услугах Банка.

2. Услуги оказываются Банком исключительно в целях оперативного получения Клиентом Информации. Полученная Клиентом Информация не может рассматриваться как сведения, имеющие равную юридическую силу, по сравнению со сведениями на бумажном носителе.

3. Клиент подтверждает и принимает на себя ответственность, что полностью осознает, что телефонные каналы информационного обмена являются открытыми каналами связи и не могут в полной мере обеспечить сохранность и конфиденциальность сведений, по ним передаваемых. 4. Информация, предоставляемая Банком Клиенту, актуальна и действительна только в момент ее предоставления.

5. Банк оказывает услуги по предоставлению Информации Клиенту только при передаче Клиентом в Банк следующих сведений, позволяющих Банку однозначно установить личность, т.е. идентифицировать лицо, уполномоченное Клиентом на получение Информации (далее – представитель):

- (a) наименование Клиента (в соответствии с данными, отраженными в свидетельстве о государственной регистрации);
- (b) идентификационный номер, присваиваемый Клиенту Банком и соответствующий последним шести цифрам номера Счета, открытого Клиенту в Банке, в отношении которого предоставляется Информация;
- (c) идентификационный код (таблица идентификационных кодов, направляется Клиенту по Системе «Банк – Клиент»).

6. При первичной идентификации Клиента, представителя Клиента, с целью подключения услуги телефонного обслуживания, Банк вправе осуществить разовую идентификацию с использованием проверочных вопросов. Последующая идентификация Клиента, представителя Клиента, осуществляется способом, указанным в пункте 5.

* Услуги по информированию Клиента о принудительном списании средств на основании норм законодательства РФ, а также о наложении ограничений по распоряжению денежными средствами, размещенными на счетах, оказываются Банком только после осуществления такого списания денежных средств и наложения указанных ограничений Банком.

7. Банк осуществляет подключение услуги путем направления сообщения с таблицей идентификационных кодов по Системе Банк-Клиент, на основании обращения Клиента в Телефонный Центр или направления Клиентом сообщения по Системе Банк-Клиент в свободной форме. Клиент имеет право на получение услуг по телефонному обслуживанию с момента направления Клиенту сообщения, указанного выше.

8. Один идентификационный код действует в течение одного календарного месяца, при этом, течение каждого календарного месяца начинается в первый день каждого календарного месяца.

9. Таблица идентификационных кодов вне зависимости от месяца ее формирования действует до окончания последнего календарного месяца текущего календарного года и подлежит изменению Банком ежегодно с первого рабочего дня наступившего календарного года, на основании обращения Клиента в Телефонный Центр или направления Клиентом сообщения по Системе Банк-Клиент в свободной форме. Об изменении таблицы идентификационных кодов Банк информирует Клиента путем направления сообщения по Системе «Банк-Клиент».

10. Клиент и Банк обязуются хранить идентификационные коды в тайне и не сообщать их третьим лицам.

11. При осуществлении телефонного звонка по контактному номеру Клиента, представителя Клиента, в случае необходимости донести до Клиента, его представителя Информацию по Счету (Счетам) (исходящий звонок из Банка), Банк вправе осуществлять идентификацию Клиента с использованием проверочных вопросов.

В ходе телефонного разговора в случае необходимости предоставления Клиенту вышеуказанной Информации, Банком от Клиента может быть запрошен идентификационный код. В этом случае Клиент имеет право отказаться от сообщения идентификационного кода и может перезвонить в Телефонный Центр самостоятельно.

12. Банк вправе предоставить Информацию путем направления SMS – сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента, представителя Клиента.

В случае если Клиент, представитель Клиента, не предоставил Банку Контактный номер мобильного телефона, Банк вправе использовать в качестве контактного любой другой номер мобильного телефона, который Клиент предоставил Банку для получения банковских услуг. Клиент может изменить Контактный номер мобильного телефона, предоставив соответствующее заявление в Подразделение Банка.

13. Банк имеет право отказать Клиенту, представителю Клиента в предоставлении Информации без объяснения причин в случае наличия одного или нескольких из ниже перечисленных обстоятельств:

- (a) помех в телефонной линии, не позволяющих однозначно идентифицировать Клиента, его представителя;
- (b) ошибки в предоставлении Клиентом, его представителем одного или нескольких сведений;
- (c) запроса Клиента, его представителя на получение Информации в иное время, нежели указанное в пункте 15 настоящего Приложения;
- (d) в иных случаях, при которых у Банка могут возникнуть сомнения относительно наличия соответствующих полномочий у лица, запрашивающего Информацию от имени Клиента;
- (e) у Клиента отсутствуют открытые в Банке Счета;
- (f) у Клиента отсутствует Контактный номер мобильного телефона;
- (g) в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ;
- (h) не заключено или расторгнуто соглашение об использовании Системы «Банк-Клиент».

14. Для получения представляемой в рамках настоящего Приложения Информации Клиент обращается в Телефонный центр по следующим телефонным номерам: 8-800-700-46-46, (495) 775-55-75.

15. Банк не предоставляет Информацию в рамках настоящего Приложения, в случае получения запроса Клиента по иным телефонным номерам, нежели указанным в пункте 14 Приложения.

16. Информация может быть предоставлена Клиенту Банком в период с 7:00 до 18:00 по московскому времени в любой рабочий день.

17. При обращении Клиента, его представителя, с целью получения Информации, дата, время звонка, факт идентификации Клиента, его представителя с использованием идентификационного кода, а также содержание устного поручения Клиента, его представителя, фиксируются способом по выбору Банка. Банк вправе хранить аудиозапись телефонного разговора с Клиентом, его представителем и использовать ее при разрешении спорных ситуаций в качестве доказательства.