

## УСЛОВИЯ ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК»

1. Банк оказывает Клиенту по телефонным каналам связи через Телефонный центр услуги по предоставлению информации по Счету, а также по приему от Клиента заявлений о заключении сделок, подключении/изменении/отключении банковских услуг и обновлении информации о Клиенте в случаях и порядке, предусмотренных Договором (далее – Услуги телефонного обслуживания).
2. В Телефонном центре Клиент (представитель Клиента) может получить следующую информацию (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 наличии предусмотренных законодательством Российской Федерации ограничений по распоряжению денежными средствами на Счете (арест денежных средств, приостановление операций по Счету)\*;
  - (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) информация о платежных реквизитах Банка, номере(-ах) Счета(-ов), открытого(-ых) Клиенту в Банке на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк.

В Телефонном центре Клиенту может быть предоставлена и иная информация о продуктах и услугах Банка. Клиент (представитель Клиента) может обратиться в Телефонный центр с запросом о предоставлении бланков документов по операциям по Счету, документов валютного контроля и иных бланков на адрес электронной почты, указанный Клиентом.

3. Клиент вправе обратиться в Телефонный центр для заключения сделок, подключения/изменения/отключения банковских услуг и обновления сведений о Клиенте в случаях и порядке, предусмотренных Договором, с целью:

- (a) подключения / отключения / изменения параметров Услуги «SMS для Бизнеса» и/или Мобильного приложения;
- (b) изменения Подразделения доставки Карты, способа доставки Карты, оформления запроса на курьерскую доставку Карты и указания/изменения адреса доставки Карты;
- (c) оформления запроса на выдачу справок/ выписок/ документов посредством курьерской доставки, отправки их на адрес электронной почты / с помощью Системы «Банк-Клиент» / выдачи в Подразделении Банка;
- (d) изменения адреса электронной почты / контактного номера телефона Клиента/ кодового слова Клиента;
- (f) направления заявления Клиента (представителя Клиента) на выпуск / перевыпуск/ отказ от перевыпуска/ закрытие/ изменение лимитов Карты, блокировку Карты и снятие блокировки Карты;
- (g) направления заявления Клиента (представителя Клиента) о несогласии с операцией по Карте;
- (h) регистрации обращения Клиента (представителя Клиента) в случае возникновения проблем с выдачей/ внесением денежных средств через банкоматы Банка с использованием Карты;

---

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

(i) изменение контактного номера Держателя Карты.

4. 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. Направление Клиентом (представителем Клиента) в Банк запроса об оказании Услуг телефонного обслуживания по средствам телефонной связи, является согласием Клиента (представителя Клиента) на предоставление организации, оказывающей Банку услуги связи, информации, составляющей банковскую тайну (в т.ч. персональных данных, идентификационных сведений), сообщенной Клиентом (представителем Клиента) Банку и/или Банком Клиенту (представителю Клиента).

5. Информация, предоставляемая Банком Клиенту (представителю Клиента), актуальна и действительна только в момент ее предоставления.

6. Банк оказывает Клиенту Услуги телефонного обслуживания только при передаче Клиентом (представителем Клиента) в Банк следующих идентификационных сведений:

(a) ИНН Клиента;

(b) наименование Клиента (в соответствии с данными, отраженными в свидетельстве о государственной регистрации);

(c) идентификационный код (таблица идентификационных кодов, направляется Клиенту в порядке, предусмотренном настоящим Приложением) либо точная сумма последней операции по Счету.

Банк вправе осуществлять расширенную идентификацию Клиента (представителя Клиента) с использованием дополнительных проверочных вопросов, а также иными способами, определяемыми Банком. Правила расширенной идентификации Клиентов устанавливаются Банком в одностороннем порядке для защиты интересов и данных Клиента и не доводятся до сведения третьих лиц и/или Клиента (представителя Клиента).

Сообщение по телефону идентификационных сведений, предусмотренных данным пунктом, любым физическим лицом сотруднику Банка признается Сторонами подтверждением того, что указанное физическое лицо надлежащим образом уполномочено Клиентом на получение информации, составляющей банковскую тайну этого Клиента, а также в случаях, предусмотренных Договором, используется для идентификации Банком Клиента (представителя Клиента), полномочия которого подтверждены ранее представленными в Банк документами, при заключении сделок, подключении/изменении/отключении банковских услуг и обновлении информации о Клиенте с помощью средств телефонной связи.

7. При первичной идентификации Клиента, представителя Клиента с целью подключения услуги телефонного обслуживания Банк вправе осуществить разовую идентификацию с использованием проверочных вопросов, перечень которых определяется Банком самостоятельно.

8. Банк осуществляет направление сообщения с таблицей идентификационных кодов по Системе «Банк-Клиент» либо выдает Клиенту, за исключением Клиента, подключившего Услугу «Дистанционное обслуживание», таблицу идентификационных кодов в Подразделении Банка на основании обращения Клиента в Телефонный центр или направления Клиентом сообщения по Системе Банк-Клиент в свободной форме.

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

10. 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».

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

12. При осуществлении телефонного звонка по контактному номеру Клиента, представителя Клиента, в случае необходимости донести до Клиента (представителя Клиента) Информацию по Счету (исходящий звонок из Банка) Банк вправе осуществлять идентификацию Клиента с использованием проверочных вопросов, перечень которых определяется Банком самостоятельно.

В ходе телефонного разговора в случае необходимости предоставления Клиенту Информации Банком от Клиента (представителя Клиента) может быть запрошен идентификационный код в случае, если таблица идентификационных кодов была получена Клиентом. В этом случае Клиент (представитель Клиента) имеет право отказаться от сообщения идентификационного кода и может перезвонить в Телефонный Центр самостоятельно.

13. 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 Банк/Подразделение Банка или обратившись в Телефонный центр.

Банк имеет право прекратить предоставление Информации путем направления SMS – сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента (представителя Клиента) и/или прекратить оказание услуг «SMS для Бизнеса» и/или использования Мобильного приложения, отключив Контактный номер мобильного телефона от рассылки, в случае:

- указания Клиентом в своем заявлении неверного номера Контактного мобильного телефона;
- возникновения у Банка оснований полагать, что номер Контактного мобильного телефона Клиента, представителя Клиента, ранее зарегистрированный в Банке, более не принадлежит Клиенту, представителю Клиента.

Банк не несет ответственности за неполучение/несвоевременное получение Клиентом (представителем Клиента) SMS-сообщений не по вине Банка, а также за возможные убытки и иные неблагоприятные последствия для Клиента, в том числе, но не ограничиваясь, в следующих случаях:

- указания Клиентом в своем заявлении неверного номера Контактного мобильного телефона;- кражи/утери, отключения, нахождения вне зоны действия сети телефонного аппарата Клиента (представителя Клиента), его технической неисправности или невозможности передачи (доставки, получения) SMS-сообщений на Контактный мобильный телефон;
- передачи Клиентом (представителем Клиента) телефона неуполномоченному лицу;
- технических неисправностей/сбоев в сетях связи и у операторов связи, а также в иных аналогичных случаях.

14. Банк вправе отказать Клиенту в оказании Услуг телефонного обслуживания через Телефонный центр в случае, если Клиентом (представителем Клиента) или лицом, обратившимся в Банк или представившимся Банку как уполномоченное Клиентом лицо, не пройдена идентификация при обращении в Телефонный центр, предусмотренная пунктами 7 и 8 настоящего Приложения, Банк не несет ответственности перед Клиентом в случае, если Клиент (представитель Клиента) не смогли по независящим от Банка причинам пройти идентификацию.

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

- (a) помех в телефонной линии, не позволяющих однозначно идентифицировать Клиента (представителя Клиента);
- (b) ошибки в предоставлении Клиентом (представителем Клиента) одного или нескольких сведений;
- (c) запроса Клиента (представителя Клиента) на оказание Услуг телефонного обслуживания в иное время, нежели указанное в пункте 19 настоящего Приложения;
- (d) в иных случаях, при которых у Банка могут возникнуть сомнения относительно наличия соответствующих полномочий у лица, запрашивающего Услуги телефонного обслуживания 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.

16. 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.

17. Банк не предоставляет Услуги телефонного обслуживания в случае получения запроса Клиента по иным телефонным номерам, нежели указанным в пункте 17 Приложения.

18. Услуги телефонного обслуживания могут быть предоставлены Клиенту Банком в период с 7:00 до 18:00 по московскому времени в любой рабочий день.

19. При обращении Клиента (представителя Клиента) с целью получения Услуг телефонного обслуживания дата, время звонка, факт идентификации Клиента (представителя Клиента), а также содержание устного поручения Клиента (представителя Клиента) фиксируются способом по выбору Банка. Банк вправе осуществлять и хранить аудиозапись телефонного разговора с Клиентом(представителем Клиента) и использовать ее при разрешении спорных ситуаций в качестве доказательства. Стороны признают аудиозаписи переговоров по телефону, а также протоколы переговоров по средствам связи в виде печатного текста на бумажном носителе, сформированные Банком или организацией, предоставляющей Банку услуги связи, в качестве надлежащего доказательства, которое может быть представлено при необходимости в судебные и иные государственные органы.