

УСЛОВИЯ ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения, используемые в настоящих Условиях телефонного обслуживания в АО «Райффайзенбанк» (далее – **Условия телефонного обслуживания**), имеют следующие значения:

Банк – АО «Райффайзенбанк».

Договор – договор, в рамках которого открыт Счет Клиента.

Телефонный центр – подразделение Банка, оказывающее услуги при обращении Клиента по телефонным каналам информационного обмена.

Идентификационный номер - номер, присваиваемый Клиенту Банком, по которому предоставляется Информация.

Телефонное обслуживание - услуга по предоставлению Клиенту по телефонным каналам информационного обмена информации по Счету, перечень которой установлен настоящими Условиями телефонного обслуживания.

Клиент – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся в установленном действующим законодательством РФ порядке частной практикой.

Система «Банк-Клиент» – система дистанционного банковского обслуживания, предназначенная для обработки и передачи электронных документов и/или других электронных данных, используемая для предоставления и пользования услугами.

Счет - банковский счет Клиента в Банке, открытый на основании Договора банковского счета для корпоративных клиентов.

2. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Клиент присоединяется к Условиям телефонного обслуживания в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса РФ путем открытия первого Счета в Банке или путем обращения для подключения услуги Телефонного обслуживания в Телефонный центр, или путем направления сообщения с запросом подключить Телефонное обслуживание в Банк по Системе Банк-Клиент в виде документа свободного формата (раздел «Письмо в Банк»), из текста которого должно следовать желание Клиента присоединиться к настоящим Условиям телефонного обслуживания. Акцептом Банка по подключению Телефонного обслуживания является направление сообщения Клиенту с таблицей идентификационных кодов не позднее 3 (Трех) Банковских дней после открытия первого Счета в Банке или в течение 2 (Двух) Банковских дней после обращения Клиента в Телефонный центр или направления сообщения с запросом подключить Телефонное обслуживание в Банк по Системе Банк-Клиент. Таблица идентификационных кодов направляется Клиенту по Системе «Банк-Клиент» в электронном виде, если между Банком и Клиентом заключено соглашение об использовании Системы «Банк-Клиент». В случае если с Клиентом не заключено соглашение об использовании системы «Банк-Клиент» таблица идентификационных кодов оформляется Банком на бумажном носителе и выдается надлежащим образом уполномоченным представителям Клиента в Банке.

2.2. Стоимость за телефонное обслуживание включена в стоимость обслуживания Клиента в рамках Договора.

2.3. При обращении Клиента для подключения услуги Телефонного обслуживания в Телефонный центр Банк предоставляет Телефонное обслуживание 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):

- наименование Клиента (в соответствии с данными, отраженными в свидетельстве о государственной регистрации);
- Идентификационный номер;
- сумма последней операции по Счету до копеек.

2.4. При невозможности идентификации Клиента, представителя Клиента способом, указанным в пункте 2.2. настоящих Условий телефонного обслуживания, Банк вправе осуществить идентификацию с использованием проверочных вопросов. Банк вправе осуществить телефонный звонок по контактному номеру Клиента для дополнительного подтверждения поступивших в Банк устных запросов Клиента.

2.5. Телефонное обслуживание предоставляется Банком исключительно в целях оперативного получения Клиентом информации по Счету (Счетам) (далее – «Информация»). Полученная Клиентом Информация не может рассматриваться как сведения, имеющие равную юридическую силу, сведениям, предоставленным Банком на бумажном (материальном) носителе.

2.5. Банк оказывает Клиенту услуги по предоставлению по телефонным каналам информационного обмена (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 (только после их исполнения Банком);
- (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) (только после их исполнения Банком);
- (f) курсы валют, установленные Банком для осуществления конвертации денежных средств Клиента на конкретную дату и время;
- (g) ознакомление с установленными Клиенту тарифами;
- (h) предоставление бланков документов по операциям по Счету (Счетам), документов валютного контроля и иных бланков по адресу электронной почты Клиента.

В Телефонном центре Клиенту может быть предоставлена и иная информация о продуктах и услугах Банка, если такое предоставление не противоречит законодательству РФ.

2.6. Клиент подтверждает, 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.

2.7. Информация, предоставляемая Банком Клиенту, актуальна и действительна только в момент ее предоставления.

2.8. Таблица идентификационных кодов вне зависимости от месяца ее формирования и направления Банком Клиенту действует до окончания последнего календарного месяца текущего календарного года и подлежит изменению Банком ежегодно с первого рабочего дня наступившего календарного года путем направления сообщения Клиенту таблицы идентификационных кодов по Системе «Банк-Клиент».

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

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

2.11. При осуществлении телефонного звонка по контактному номеру Клиента, представителя Клиента в случае необходимости донести до Клиента, его представителя Информацию, Банк вправе осуществлять идентификацию Клиента с использованием проверочных вопросов.

В ходе телефонного разговора в случае необходимости предоставления Клиенту 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.

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

- помех в телефонном канале информационного обмена, не позволяющих однозначно идентифицировать Клиента, его представителя;
- ошибки в предоставлении Клиентом, его представителем одного или нескольких сведений;
- запроса Клиента, его представителя на получение Информации в иное время, нежели указанное в пункте 2.15. настоящего Приложения;
- в иных случаях, при которых у Банка могут возникнуть сомнения относительно наличия соответствующих полномочий у лица, запрашивающего Информацию от имени Клиента;

- у Клиента отсутствуют открытые в Банке Счета;
- в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

2.13. Для получения представляемой в рамках настоящего Приложения Информации Клиент обращается в Телефонный центр по следующим телефонным номерам: 8-800-200-75-57 (для Клиентов региональных филиалов), (495) 775-52-90 (для клиентов Москвы).

2.14. Банк не предоставляет Информацию в рамках настоящих Условий телефонного обслуживания, в случае получения запроса Клиента по иным телефонным номерам, нежели указанным в пункте 2.13. Приложения.

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

2.16. 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.

2.17. Клиент настоящим даёт Банку поручение и согласие на передачу любой информации (в том числе, но не исключая, о себе, счетах и операциях на любой адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк в качестве контактного адреса электронной почты, и на любой номер телефона, предоставленный Клиентом в качестве контактного номера телефона. При этом, Клиент подтверждает, что ознакомлен с тем, что электронная почта и телефонная связь не являются каналами связи, обеспечивающими максимальную степень защиты передаваемой по ним информации, и отказывается от любых претензий (в том числе, материальных) к Банку в связи с тем, что в результате использования данных каналов связи информация, передаваемая с их помощью, может потенциально стать доступной третьим лицам, что может повлечь за собой негативные обстоятельства и/или убытки для Клиента. Для обновления/дополнения указанных в настоящем пункте контактных данных Клиент направляет в Банк заявление по системе «Банк–Клиент» в виде документа свободного формата или на бумажном носителе.

2.18. Банк вправе отказать Клиенту в заключении договора и обслуживании Клиента в рамках настоящих Условий телефонного обслуживания без объяснения причин.

Банк и Клиент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть настоящие Условия телефонного обслуживания, направив соответствующее письменное уведомление через Систему «Банк-Клиент» в виде документа свободного формата о расторжении договора и об отказе от дальнейшего сотрудничества в рамках настоящих Условий на телефонное обслуживание за 5 (Пять) рабочих дней до расторжения. При недоступности Системы «Банк-Клиент» на стороне Банка и/или Клиента, или при отсутствии у Клиента с Банком соглашения об использовании системы «Банк–Клиент», уведомление, указанное в настоящем пункте, направляется стороной договора – инициатором процесса его расторжения на бумажном носителе курьером или через Почту России.

2.19. Все споры, вытекающие из настоящих Условий телефонного обслуживания, подлежат рассмотрению в Арбитражном суде города Москвы.

2.20. Настоящие Условия телефонного обслуживания прекращают действовать при закрытии последнего из Счетов Клиента в Банке.