

## 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) ИНН Клиента;
- (b) наименование Клиента (в соответствии с данными, отраженными в свидетельстве о государственной регистрации);
- (c) идентификационный код (таблица идентификационных кодов, направляется Клиенту по Системе «Банк – Клиент»);
- (d) точная сумма последней операции по счёту.

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.

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 «ELBRUS Mobile», 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.

13. Банк вправе осуществлять расширенную идентификацию Клиента/ его Представителя с использованием дополнительных проверочных вопросов с целью оказания Клиенту следующих Услуг через Телефонный центр:

(a) подключение / отключение / изменение параметров Услуги «SMS для Бизнеса» и/или «ELBRUS Mobile»;

(b) изменение Подразделения доставки Карты, способа доставки Карты, оформление запроса на курьерскую доставку Карты и указание/изменение адреса доставки;

(c) оформление запроса на выдачу справок/документов посредством курьерской доставки, отправки на адрес электронной почты / Системы «Банк-Клиент» / выдачи в Подразделении Банка;

(d) изменение адреса электронной почты / контактного номера телефона Клиента;

(e) предоставление Клиенту информации о платежных реквизитах Банка, номере(-ах) Счета(-ов), открытого(-ых) Клиенту в Банке на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк (в Анкете потенциального клиента / соответствующем заявлении / иных документах или через Информационный центр);

(f) принятие устного заявления Клиента / его Представителя на выпуск / перевыпуск Карты, блокировку Карты и снятие блокировки Карты.

В п.13 под Представителем Клиента понимается лицо, действующее по доверенности, в которой указаны полномочия Представителя предоставлять в Банк заявление на выпуск / перевыпуск Карты, блокировку и снятие блокировки Карты.

Правила расширенной идентификации Клиентов устанавливаются Банком в одностороннем порядке для защиты интересов и данных Клиента и не доводятся до сведения третьих лиц, уполномоченных лиц и/или Клиента.

14. Банк вправе отказать Клиенту в подключении/оказании Услуг «SMS для Бизнеса» и/или «ELBRUS Mobile» через Телефонный центр в случае, если Клиентом/уполномоченным им лицом или лицом, обратившемся в Банке или представившимся Банку как уполномоченное Клиентом лицо, не пройдена расширенная идентификация при обращении в Телефонный центр. Банк не несет ответственности перед Клиентом в случае, если Клиент/его уполномоченное лицо не смогли по независящим от Банка причинам пройти расширенную идентификацию.

15. 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 18 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».

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 Информацию в рамках настоящего Приложения, в случае получения запроса Клиента по иным телефонным номерам, нежели указанным в пункте 16 Приложения.

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

19. 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.

20. Клиент настоящим даёт Банку поручение и согласие на передачу любой информации, которая получена Банком в ходе отношений с Клиентом и будет направлена Банком Клиенту в его интересах на любой адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк в качестве контактного адреса электронной почты и на любой номер мобильного телефона, предоставленный Клиентом в качестве контактного номера мобильного телефона. При этом Клиент подтверждает, что ознакомлен с тем, что электронная почта и мобильная 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 электронной почты или мобильной связи информация, передаваемая с их помощью, может потенциально стать доступной третьим лицам, что может повлечь за собой негативные обстоятельства для Клиента.

Для обновления или дополнения контактных адресов электронной почты и контактных номеров мобильных телефонов уполномоченных лиц Клиент направляет в Банк заявление по системе «Банк–Клиент» в виде документа свободного формата или на бумажном носителе.