

Часть В

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ И УСЛУГ ПО ТЕЛЕФОНУ И ОНЛАЙН ЧАТУ

Специальные термины:

Пароль – код, состоящий из арабских цифр и/или букв латинского алфавита, выбранный Клиентом и идентифицирующий Клиента, который заявлен Банку.

Код идентификации – код, сгенерированный электронным устройством Digipass.

Онлайн Чат – на домашней странице Банка в интернете доступная система, через которую Клиент в режиме реального времени может предоставить Банку информацию, а также получить информационно-консультационные и прочие услуги Банка.

SMS-банк – созданная Банком система, в рамках которой Банк предоставляет Клиенту услуги Банка с использованием телефонной мобильной связи при помощи Короткого сообщения.

Транзакция – зачисление (внесение/кредитование) денежных средств и/или снятие (списание/дебетование) денежных средств со Счета Клиента.

Лимит транзакции – минимальная денежная сумма, соответствующая целому числу в любой валюте, о зачислении которой на Счет или дебетировании которой со Счета Клиент желает получать информацию автоматически после осуществления соответствующей Транзакции.

Номер мобильного телефона – номер мобильного телефона, заявленный Клиентом для получения услуг SMS-банка.

Короткое сообщение (SMS - Short Message Service) – вид оформления и отправки информации на мобильный телефон.

14.1. Правила предоставления и получения информации и услуг по телефону и Онлайн Чату распространяются только на тех Клиентов, которые достигли соглашения с Банком об использовании SMS-банка и/или Пароля, подписывая заявление на открытие Счета или заявление на получение Пароля или услуг SMS-банка, а также на тех Клиентов, к чьим счетам подключено Средство авторизации Системы удаленного управления счетом – устройство Digipass.

14.2. Правила применяются, если Банк предоставляет Клиенту информацию/услуги или получает от Клиента информацию по телефону/в Онлайн Чате.

14.3. Банк и Клиент пришли к соглашению, что Пароль или Код идентификации вместе с другими данными, которые Банк требует у Клиента (имя, фамилия, персональный код, паспортные данные, название, регистрационный номер, номер счета и т.п.), считаются средствами идентификации Клиента в ходе контактирования по телефону, а также в Онлайн Чате.

14.4. Банк имеет право с помощью технических средств записывать телефонные разговоры и диалоги в Онлайн Чате с Клиентом. Банк и Клиент пришли к соглашению, что такие записи Банка считаются достаточными доказательствами контактирования по телефону/Онлайн Чату Банка и Клиента и могут быть использованы как доказательства в суде.

Заказ и хранение Пароля

14.5. Клиент имеет право заказать Пароль, заполнив, подписав и подав в Банк письменное заявление на открытие Счета или заявление на присвоение Пароля. Клиент может заказать Пароль, заполнив, подписав и отправив в Банк заявление на присвоение Пароля, используя Системы удаленного управления счетом.

14.6. Клиент имеет право в любое время изменить Пароль.

- 14.7. Клиент обязуется хранить Пароль в секретности и не разглашать его третьим лицам.
- 14.8. В случае если Пароль оказался в распоряжении третьего лица или у Клиента есть подозрения, что Пароль оказался в распоряжении третьего лица, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом Банку и заказать в Банке новый Пароль. В этом случае Клиент несет ответственность за своевременное сообщение и заказ нового Пароля. Клиент отвечает за все последствия и убытки, которые возникают у Клиента и Банка до момента заказа нового Пароля. До момента заказа нового пароля Банк считает предыдущий Пароль средством идентификации Клиента.

Использование Пароля или Кода идентификации

- 14.9. Идентифицируя Клиента по телефону или в Онлайн Чате по его идентифицирующим данным, а также по Паролю или Коду идентификации, Банк имеет право:
- 14.9.1. предоставлять Клиенту информацию об остатках денежных средств и произведенных Сделках на Счетах Клиента в Банке;
- 14.9.2. предоставлять Клиенту информацию о платежах по кредитам и вкладам Клиента, а также другую связанную с Клиентом информацию;
- 14.9.3. осуществлять блокировку Систем удаленного управления счетом;
- 14.9.4. осуществлять управление разблокировки Систем удалённого управления счётом и Средств авторизации, если они автоматически заблокированы в соответствии с пунктами 18.15 и 18.16. части F Правила использования и обслуживания Систем удалённого управления счётом.
- 14.9.5. активизировать Карты Клиента;
- 14.9.6. осуществлять блокировку Карт Клиента;
- 14.9.7. изменять связанные с Картой Клиента лимиты;
- 14.9.8. предоставлять Клиенту информацию о сроках годности Карт Клиента.
- 14.10. В случае если Клиент не может назвать Пароль или Код идентификации, Банк имеет право, идентифицируя Клиента по другим данным Клиента, осуществить блокировку Систем удаленного управления счетом и Карт Клиента.
- 14.11. Не осуществляя идентификацию Клиента Банк вправе:
- 14.11.1. предоставлять Клиенту общую информацию о продуктах и услугах Банка, а также о продуктах и услугах третьих лиц;
- 14.11.2. выслушать предложения, возражения, претензии и жалобы Клиента

SMS-банк

- 14.12. В рамках SMS-банка Банк предоставляет Клиенту информацию о Транзакциях, осуществленных на Счете Клиента, на Номер мобильного телефона, указанный в заявлении на получение услуг SMS-банка, согласно указанным в данном заявлении условиям.
- 14.13. Предоставление услуг SMS-банка осуществляется при помощи Короткого сообщения.
- 14.14. С целью идентифицировать Счет, на котором осуществляется транзакция, каждое Короткое сообщение содержит номер Счета или его часть, или номер привязанной к Счету Карты или его часть.
- 14.15. Банк подготавливает и отправляет Клиенту Короткие сообщения на языке, указанном в заявлении на получение услуг SMS-банка. Текст сообщения составляется и отправляется латинскими буквами алфавита без знаков долготы и знаков смягчения и т.п., в случае необходимости применяя транслитерацию.
- 14.16. Клиент имеет право устанавливать лимит Транзакции.

Ответственность Клиента и риски, связанные с SMS-банком

14.17. Клиент должен принять все необходимые меры для того, чтобы не допустить доступ и возможность использовать третьими лицами связанный с Номером мобильного телефона мобильный телефон, SIM-карту и Короткие сообщения.

14.18. Клиент обязан незамедлительно сообщить Банку о попадании в распоряжение посторонних (третьих) лиц, утере или краже мобильного телефона, связанного с Номером мобильного телефона, и/или SIM-карты. При получении такого сообщения Банк прекращает предоставление услуг SMS-банка.

14.19. Банк не проверяет и не берет на себя ответственность за регистрацию Клиента у оператора мобильной связи как абонента Номера мобильного телефона, а также за то, что Клиент является пользователем Номера мобильного телефона.

14.20. Банк не несет ответственность за убытки, которые могут возникнуть у Клиента или третьих лиц в случае отправления Банком Короткого сообщения согласно указанным в заявлении на получение услуг SMS-банка условиям на соответствующий Номер мобильного телефона.

14.21. Банк не берет на себя ответственность за убытки Клиента, возникшие:

14.21.1. в результате деятельности третьих лиц, в том числе операторов мобильной связи;

14.21.2. если содержание информации, отправленной Коротким сообщением Клиенту, стало известно третьим лицам;

14.21.3. вследствие повреждений или помех на линиях связи;

14.21.4. в связи с неполучением Короткого сообщения, если Номер мобильного телефона выключен или отключен.

14.22. Банк не берет на себя ответственность за качество услуг, обеспечиваемое поставщиками услуг связи, и не несет ответственность за убытки, возникшие у Клиента вследствие помех связи и других, независимых от Банка помех и препятствий.

14.23. В случае обнаружения несоответствий между информацией Клиента согласно личному финансовому учету или бухгалтерскими данными Клиента и данными, полученными в Коротком сообщении, Клиент письменно сообщает об этом Банку путем подачи заявления в любое структурное подразделение Банка.

Время предоставления услуг SMS-банка

14.24. Банк начинает предоставлять услуги SMS-банка, продолжает их предоставлять согласно заявленным изменениям или прекращает предоставление услуг SMS-банка, начиная со следующего рабочего дня Банка после получения соответствующего заявления Клиента.

14.25. Услуги SMS-банка доступны Клиентам 24 часа в сутки (за исключением профилактических перерывов), если аппараты Мобильных телефонов обеспечивают возможность получения и отправки Коротких сообщений.

14.26. Клиент может изменить условия, указанные в заявлении на получение услуг SMS-банка (Номер телефона, Лимит транзакции и др.), или подключенные к SMS-банку Счета путем подачи в Банк заявления специальной формы.

14.27. Банк имеет право без предварительного уведомления Клиента не предоставлять или автоматически прекратить предоставление услуг SMS-банка в случаях, предусмотренных Правилами, включая, без ограничения,

14.27.1. если Клиент неправильно указал номер Счета, относительно которого заявлено получение услуг SMS-банка;

14.27.2. если Клиент указал неправильный или несуществующий Номер мобильного телефона;

14.27.3. если Клиент более 6 (шести) месяцев подряд не использовал услуги SMS-банка;

14.27.4. если Счет Клиента, относительно которого заявлено получение услуг SMS-банка, закрыт.

14.28.Банк имеет право без предварительного уведомления Клиента прекратить предоставление услуг SMS-банка, если Клиент не уплачивает Комиссию согласно Тарифам.

14.29.Банк имеет право приостановить предоставление услуг SMS-банка для проведения его технического обслуживания.

Комиссия за услуги SMS-банка

14.30.За предоставленные услуги в рамках получения услуг SMS-банка Клиент обязан платить Банку Комиссию согласно Тарифам.

14.31.Банк имеет право списывать Комиссию со Счета Клиента, который связан с предоставлением услуги SMS-банка, но, если на нем недостаточно денежных средств, то с любого другого Счета Клиента в Банке.