

УТВЕРЖДАЮ

Документ подписан электронной подписью
Сертификат: 42DBAB0001AE099F451EC6AC5BE09A4B
Алексеев Дмитрий Петрович
Старший вице-президент розничного бизнеса
Действителен: с 17 декабря 2021 г. 13:15:43 по 17 декабря 2022 г. 13:25:43

03.06.2022 № НД-01Р/0302

**Руководство пользователя
по обслуживанию в Контактном центре Банка клиентов – юридических лиц и
индивидуальных предпринимателей**

Клиент – юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством РФ или законодательством иностранного государства, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой, заключившее Комплексный договор с Банком.

Перечень услуг Контактного центра Банка по обслуживанию Клиента

Сервисное обслуживание Клиента:

- ✓ блокировка корпоративных карт/ карт самоинкассации Банка;
- ✓ обнуление лимита по неверному вводу CVV2 по корпоративным картам Банка;
- ✓ обнуление счетчика неверно введенного PIN-кода к корпоративной карте/ карте самоинкассации Банка;
- ✓ обнуление лимита по неверному вводу срока действия корпоративной карты Банка;
- ✓ подключение/отключение услуги «Динамический интернет-код» для оплаты в Интернете к корпоративной карте Банка при обращении Держателя;
- ✓ предоставление информации Держателям карт по вопросам суммы доступного лимита расходования денежных средств по карте; суммы заблокированных денежных средств на счете на основании операций, совершенных с использованием карты; об изменении лимита расходования денежных средств по Карте; о проведении и прохождении операций по карте, о причине невозможности проведения операции;
- ✓ предоставление информации о готовности/выемке из банкомата Карты/ Карты самоинкассации/ Карты УФК;
- ✓ предоставление информации Держателю карты самоинкассации по операциям с Картой самоинкассации;
- ✓ предоставление информации о готовности счетов-фактур, справок, выписок, копий платежных поручений и карточки с образцами подписей;
- ✓ предоставление информации по действующим и закрытым депозитам;
- ✓ предоставление информации: по вопросам плановых и фактических операций по кредитам; о сумме и порядке частично-досрочного и полного погашения кредитов и сумме комиссионного вознаграждения подлежащего уплате, в том числе на определенную дату; состояния кредита (действует, просрочен, закрыт и т.п.); погашении кредита; условиям кредитного договора; возникновении просроченной задолженности по кредиту; сумме комиссионного вознаграждения по банковской гарантии подлежащего уплате; условиям соглашения о выдаче банковской гарантии; возникновении не возмещенной в срок задолженности, уплаченной Банком по банковской гарантии;
- ✓ предоставление информации по вопросам обслуживания и работы терминалов:
 - сброс лимита на проведение операции, превышающей лимит;
 - прием и передача на рассмотрение заявлений для изменения лимита по терминалу, полученных через Интернет-Банк i2B Клиента;
 - прием заявок по терминалам на ремонт/замену/обучение/демонтаж;
 - прием заявки через Интернет-Банк i2B Клиента на изменение реквизитов терминала: смена адреса, изменение наименования, изменение расчетного счета;
 - прием заявки на замену типа оборудования/изменение типа связи;
 - предоставление информации об операциях по терминалам, по зачислению сумм возмещения, формирование отчета по терминалу и предоставление его Клиенту в Интернет-Банке i2B при обращении распорядителя;
 - прием заявки через Интернет-Банк i2B Клиента на проведение/отмену/возврат по операциям;
 - предоставление информации о размере комиссии за обслуживание по договору эквайринга и количестве установленных терминалов при обращении распорядителя.
- ✓ запись Клиента на сделку в подразделение Банка;
- ✓ регистрация предложений, благодарностей и жалоб;

- ✓ предоставление информации о суммах дебиторской задолженности по комиссиям Банка и по порядку погашения дебиторской задолженности: дата списания и сумма комиссии, разъяснения по тарифу, согласно которому была списана комиссия;
- ✓ предоставление информации об очереди неисполненных в срок документов по счетам Клиента: факт наличия, дата постановки документа, сумма и причина постановки документа;
- ✓ предоставление информации об ограничениях по счетам Клиента: дата, сумма и причина наложения ограничения;
- ✓ бронирование денежных средств для снятия через кассу Банка по чеку или карте УФК;
- ✓ бронирование сейфовых ячеек;
- ✓ предоставление информации по зарплатному проекту: статус договора, статус файла на зачисление заработной платы, статус платежных поручений в рамках зарплатного проекта, проверка факта добавления/удаления сотрудника из зарплатного проекта, код зарплатного проекта;
- ✓ предоставление информации о завершении или не завершении Банком обработки представленных Клиентом документов, подтверждающих изменения сведений;
- ✓ закрытие карт по заявлению Клиента в Интернет-Банке i2B;
- ✓ выгрузка и направление Клиенту в Интернет-Банке i2B предзаполненной анкеты FATCA CRS и идентификационной карты;
- ✓ направление пустых бланков документов и заявлений Клиенту в Интернет-Банке i2B / на электронную почту;
- ✓ изменение лимитов корпоративной карты по запросу Клиента в Интернет-Банке i2B.

Консультационные услуги Клиенту по следующим банковским продуктам:

- ✓ расчетно-кассовое обслуживание, включая резервирование счетов;
- ✓ дистанционное банковское обслуживание («Банк-клиент» и «Интернет-банк i2B»), квалифицированная электронная подпись;
- ✓ зарплатный проект;
- ✓ эквайринг;
- ✓ карты УФК, корпоративные карты, таможенные карты и дополнительные услуги к ним;
- ✓ услуги инкассации, карта самоинкассации и дополнительные услуги к ней;
- ✓ кредитные продукты;
- ✓ депозитные продукты;
- ✓ конверсионные операции, котировальная доска;
- ✓ информирование по счету (SMS, E-mail, выписка по счету на E-mail);
- ✓ банковские гарантии;
- ✓ аккредитивы;
- ✓ сейфинг;
- ✓ факторинг;
- ✓ лизинг;
- ✓ страхование;
- ✓ юридические услуги;
- ✓ онлайн-сервисы для бизнеса.

Консультационные услуги по предоставляемым в Банк документам:

- ✓ в связи с внесением изменений в учредительные документы Клиента и/или сменой и продлением полномочий уполномоченных лиц;
- ✓ в связи с открытием/закрытием счета;
- ✓ в связи с заключением договоров торгового и интернет-эквайринга, установкой терминалов;
- ✓ в связи с заключением договоров на инкассацию и доставку наличных денежных средств;

✓ в связи с заключением договоров на перечисление денежных средств на счета, к которым выпущены карты сотрудников Клиента.

Консультационные услуги по следующим обращениям:

- ✓ тарифы Банка;
- ✓ основание для предъявления платежного требования к счету Клиента;
- ✓ порядок действий Клиента при отмене платежей;
- ✓ порядок действий Клиента при уточнении реквизитов платежных документов и назначения платежа;
- ✓ консультирование по условиям предоставления и обслуживания кредитных продуктов и банковских гарантий Банка;
- ✓ порядок формирования и отправки ведомости на выплату заработной платы, заказа новых карт и перевыпуска карт в рамках зарплатного проекта;
- ✓ порядок проведения ежегодной идентификации;
- ✓ порядок предъявления исполнительных документов в Банк.

Консультационные услуги по проводимым в Банке акциям и специальным предложениям.

Продажа продуктов Банка.

Предоставление информации об адресах и режиме работы подразделений Банка.

Прием отзывов и предложений о качестве обслуживания в Банке от Клиента

Оставить отзыв о качестве обслуживания в Банке (предложение, благодарность или жалобу) Вы можете, позвонив по мультиканальному телефону Контактного центра Банка 8/800/500 0049. Режим по обслуживанию Клиентов в Контактном центре Банка: по рабочим дням с 05:00 до 19:00.

РАЗРАБОТАНО

Вице-президент-директор
Департамента клиентского обслуживания и
массовых продаж

М.С. Горилловская