

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

**Руководство пользователя
по обслуживанию в Контактном центре Банка клиентов – физических лиц**

1. Перечень услуг Контактного центра Банка по обслуживанию физических лиц:

1.1. Справочно-информационное обслуживание

Консультационные услуги физическим лицам по следующим банковским и иным услугам:

- срочные вклады, текущие счета, в том числе счета эскроу, банкротств и участников закупок;
- именные блокированные целевые счета, открываемые Банком на имя Клиентов – физических лиц, для зачисления средств социальной выплаты или безвозмездной субсидии;
- пенсионные выплаты на счета, открытые в Банке;
- переводы без открытия банковского счета;
- переводы с банковского счета;
- консультации по Системе Быстрых Платежей (далее СБП) - информация об услуге, поиск перевода;
- предоставление информации по текущим карточным и наличным курсам валют;
- предоставление информации по сервису «Биржевой мост»;
- система Интернет-банк (далее ИБ);
- аренда индивидуальных банковских сейфов;
- выплата дивидендов акционерам Банка;
- порядок оформления страховых продуктов, предоставляемых партнерами Банка;
- предоставление консультации по вопросам сдачи биометрических данных для ЕБС (Единая биометрическая система);
- иные банковские продукты, предоставляемые в соответствии с требованиями внутренних документов Банка;
- Тарифы в разрезе продуктов физических лиц.

Консультирование клиентов – держателей карт World MasterCard Black Edition, в том числе World MasterCard Black Edition для зарплатных клиентов, о порядке действий при возникновении вопросов в рамках предоставляемого Полиса страхования при наступлении страхового случая, обеспечение коммуникации Клиента и страховой компании; по услуге «Консьерж-сервис», обеспечение коммуникации Клиента с сотрудником данной службы.

Консультационные услуги по продукту «Платежные карты»:

- Карты для физических лиц;
- специальные карточные проекты и текущие акции;
- услуги для Держателей карт:
 - Информирование по карте Push/SMS/E-mail;
 - программа страхования по карте;
 - расходные лимиты;
 - платежи в Банкоматах Банка/платежных киосках Банка;
 - предоставление информации об адресах установки, режиме работы, работоспособности банкоматной сети Банка;
 - программы лояльности для Держателей карт;
 - консультации по проведению операций с использованием Карт;

- консультирование Клиента по оформлению заявления о несогласии с операцией на стороннем оборудовании.

Услуги автоматического телефонного доступа к информации по картам Банка «Детская» с помощью «Центра автоматического телефонного обслуживания держателей платежных карт Банка «Санкт-Петербург» (далее – «ЦАТО»):

Держатели карт Банка «Детская» имеют доступ к ЦАТО, который предоставляет следующие информационные услуги:

- запрос баланса по счету, к которому выпущена Карта;
- регистрация секретного кода доступа к услугам ЦАТО;
- блокировка Карты.

Услуги ЦАТО предоставляются по телефону: /812/ 329 5012.

Для получения доступа к услугам ЦАТО необходим телефонный аппарат с функцией ввода номера в тональном режиме.

Консультационные услуги по кредитным продуктам для физических лиц:

- потребительские кредиты и кредитные карты с грейс-периодом;
- кредит под залог недвижимого имущества;
- ипотечный кредит (первичный и вторичный рынок недвижимости; апартаменты; коммерческая недвижимость; военная ипотека; рефинансирование ипотеки; ипотека с субсидиями и материнский капитал; машино-места; ипотека под залог имеющейся недвижимости; семейная ипотека);
- кредит на приобретение транспортного средства;
- иные виды кредитов, предоставляемые Банком.

Консультационные услуги физическим лицам с использованием стойки интернет-банка, оборудованной телефонным аппаратом, с возможностью удаленного подключения:

- по вопросам использования и подключения системы «Интернет-банк»;
- оказание помощи Клиентам при работе в системе «Интернет-банк».

Предоставление информации об адресах, телефонах и режиме работы подразделений Банка.

1.2. Сервисное обслуживание Клиентов Банка

- консультирование Клиентов по действующим и закрытым вкладам; открытие вкладов;
- предоставление информации об остатках на счетах;
- предоставление информации об отдельных операциях по счету/-ам Клиентов (сумма операции, назначение платежа, ФИО/Наименование отправителя и т.д.);
- осуществление стандартных конверсионных операций, за исключением операций по поручению «Мой курс», «Биржевой мост»;
- осуществление регистрации и отмены регулярных переводов (длительных поручений) денежных средств между счетами/картами Клиента;
- осуществление следующих переводов денежных средств:
 - Переводы между своими счетами внутри Банка;
 - Переводы между счетами разных клиентов внутри Банка;

- консультирование Клиентов по вопросам плановых и фактических операций по кредитам; предоставление информации о сумме и порядке частично-досрочного и полного погашения кредитов, в том числе на определенную дату; состояния кредита (действует, просрочен, закрыт и т.п.); погашения кредита; условиям кредитного договора; возникновения просроченной задолженности;
- консультирование держателей Платежных карт по вопросам проведения и прохождения операций по платежным картам, о причине невозможности проведения операции, об установленном лимите платежной карты;
- блокировка Карты;
- разблокировка временно заблокированных карт по распоряжению клиента;
- заказ новой Карты или перевыпуск Карты взамен ранее утраченной, за исключением:
 - дополнительных карт к счету (Держателем карты является доверенное лицо владельца карточного счета);
 - любых Карт, требующих срочного перевыпуска;
 - Карт, перевыпускаемых в связи с изменением ФИО Держателя;
 - Карт MasterCard Unembossed Instant, Visa Virtual;
 - Карт BLACK (World MasterCard Black Edition);
 - Карт Мир «Пенсионная» в случае отсутствия пенсионных начислений за последние 6 месяцев;
 - Карт с индивидуальным дизайном;
 - Карт VISA Infinite, VISA Platinum VIP Club, MasterCard World Elite (Signia);
 - Единая карта петербуржца (ЕКП);
 - карт, подлежащих сдаче на экспертизу
- закрытие карт;
- изменение счета карты;
- обнуление лимитов по неверному вводу кода CVV2, срока действия карты, PIN-кода;
 - смена забытого ПИН-кода по карте (заявления, направленные через Интернет-банк);
 - обнуление секретного кода для получения информации по детской карте/блокировки карты через ЦАТО;
 - подключение/отключение интернет-кода «3DSec по СМС»;
 - подключение/отключение услуги «Информирование по карте Push/SMS»/E-mail»;
 - активация/блокировка/удаление цифровых карт в платформе Apple Pay / Samsung Pay / Google Pay;
- прием заявлений о несогласии с операцией по карте на оборудовании Банка (банкомат/ платежный киоск);
- прием заявлений о несогласии с операцией по карте на стороннем оборудовании через Интернет-банк и Сайт (на Заявлениях, направленных через Сайт, имеется фраза «Подписано электронно», в качестве подписи Клиент вводит смс-код на специальной странице Сайта);
- информирование Клиента по результатам решения по его заявлению о несогласии с операцией по карте;
- отправка Клиенту новых пароля и логина для входа в систему «Интернет-банк»;
- блокировка учетной записи в системе «Интернет-банк»;

- консультирование Клиентов Банка по вопросам использования системы «Интернет-банк»;
- заказ денежных средств (рубли/валюта) для снятия с текущих счетов; счетов, к которым открыта Карта, счетов вкладов; бронирование средств для обмена валюты;
- бронирование и продление договора аренды сейфовых ячеек;
- исключение данных Клиента из списка рассылок Банка;
- обработка запроса Клиента об отмене комиссионного вознаграждения за обслуживание Клиентов – физических лиц (за исключением ВИП Клиентов);
- прием документов, удостоверяющих личность, через систему «Интернет-Банк» для последующей верификации и актуализации;
- отключение программы страхования по карте;
- подготовка справок по запросу Клиента:
 - ✓ для предоставления в Пенсионный Фонд;
 - ✓ об использовании материнского капитала;
 - ✓ о наличии/отсутствии реструктуризации по кредиту;
 - ✓ для налоговой инспекции о выплаченных процентах за период;
 - ✓ об остатке задолженности по кредиту;
 - ✓ о кредитной истории;
 - ✓ о действующих кредитах;
 - ✓ для госслужащих;
 - ✓ об исполнении обязательств по кредиту;
 - ✓ о наличии счета с остатками (рус. / англ.);
 - ✓ об оборотах по счету (рус. / англ.);
 - ✓ о наличии закрытого счета;
 - ✓ о наличии вкладов; по действующим вкладам;
 - ✓ по счету без указания остатков;
 - ✓ о наличии исполнительного производства;
 - ✓ об открытии или о раскрытии аккредитива/эскроу.
- прием следующих заявлений по кредитным договорам, выданным в рамках стандартных розничных кредитных программ Банка:

По любому кредиту:

- Прием заявлений на частичное досрочное погашение/полное досрочное погашение;
- Изменение даты платежа по кредиту (есть комиссия);
- Изменение счета списания;
- Увеличение окончательного срока возврата кредита;
- Отсрочка платежа;
- Изменение процентной ставки, не предусмотренное условиями кредитного договора;
- Изменение порядка погашения Кредита (с аннуитетного на дифференцированный и наоборот);
 - Изменение валюты Кредита;
 - Сокращение срока кредитования, первоначально установленного Кредитным договором;

- Несогласие с пересчитанным и представленным Банком графиком погашения по кредиту (в течение 3 дней с даты изменения графика);
- На изготовление копий кредитно-обеспечительной документации по запросу Заемщика (есть комиссия)

Беззалоговые кредиты:

- Закрытие лимита кредитования;
- Увеличение лимита кредитования;
- Снижение лимита кредитования или отказ от увеличения лимита (текущего и/или последующих);
- Отсрочка платежа (Кредитные каникулы по ДКБО) (есть комиссия).

Кредит на приобретение автотранспортного средства:

- Несогласие со списанным штрафом за не предоставление/предоставление не в срок в Банк документов, подтверждающих постановку транспортного средства на учет или страховых полисов и квитанций по ним);
- Прием заявления на предоставление отсрочки по оплате страхового полиса (договора страхования).

Прием следующих документов:

- Предоставление Заемщиком в Банк страховых полисов и квитанций по ним (в электронном виде через ИБ/ по электронной почте/через сайт Банка);
- Прием через систему «Интернет-банк»/ по электронной почте документов, подтверждающих постановку на учет транспортного средства

Ипотечный кредит:

- Прием заявления на реализацию Заемщиком недвижимого имущества, залог которого является обеспечением по договору, в целях погашения задолженности перед Банком (заявление принимается при наличии покупателя);
- Прием заявления на предоставление отсрочки по оплате страхового полиса (договора страхования);
- Предоставление согласия Банка на последующий залог недвижимого имущества, являющегося обеспечением по кредитному договору
- Предоставление согласия Банка на аренду (наем) недвижимого имущества, являющегося обеспечением по кредитному договору (необходим договор аренды)
- Прием заявлений о предоставлении ипотечных каникул через Интернет-банк;
- Прием заявлений на предоставление семейной ипотеки (реструктуризация действующего кредита);
- Прием заявления на изменение валюты кредита;
- Прием договоров долевого участия, уступки, основного договора купли-продажи через Интернет-банк.

А также прием следующих документов:

- Предоставление Заемщиком в Банк страховых полисов и квитанций по ним (в электронном виде через ИБ/ по электронной почте/ через сайт Банка);
- Несогласие со списанным штрафом за не предоставление/предоставление не в срок в Банк страховых полисов и квитанций по ним;

- Прием заявления на снижение процентной ставки по программе «Семейная ипотека»;
- Информирование Клиента о результатах рассмотрения заявления/ий на изменение условий кредитного договора;

Сервисное обслуживание в Контактном центре возможно только при обращении Клиента-владельца счета (Держателя карты) после проведения успешной идентификации. При обращении третьих лиц сервисное обслуживание не производится, за исключением блокировки платежных карт в случае их утери/кражи.

Идентификация Клиента производится по персональным данным и иной информации, предоставленной ранее Клиентом в Банк.

Для обращения в Контактный центр Банка Клиент должен преимущественно использовать номер телефона, ранее предоставленный Банку, в противном случае ему может быть отказано в обслуживании по телефону.

1.3. Прием отзывов и предложений о качестве обслуживания в Банке от Клиентов

По телефону Контактного центра Банка /812/ 329 5050 возможно круглосуточно оставить отзыв о качестве обслуживания в Банке (предложение, благодарность или жалобу).

1.4. Услуга Банк – коннект

Банк-коннект – услуга информационно-технологического обеспечения, заключения и исполнения банковских договоров и операций (банковских услуг).

Все сообщения должны передаваться с использованием телефонного номера (номеров), указанного(-ых) в Комплексном заявлении/Заявлении/Соглашении/письменном уведомлении об изменении сведений о Клиенте.

В случае невозможности определения Банком номера телефона, с которого осуществляется звонок Клиента, или несовпадения определившегося номера с ранее предоставленным Клиентом в Банк номером телефона, Банк отказывает в предоставлении услуги Банк-коннект.

Услуга Банк-коннект предоставляется в Контактном центре, который обеспечивает предоставление банковских услуг на основании волеизъявления Клиента, передаваемого удаленным образом по Каналу дистанционного обслуживания. Для этого используется Телефонное соединение с Клиентом, которое предоставляет возможность передавать и принимать голосовую и/или неголосовую информацию в электронной форме. Заключение договоров и операций по исполнению заключенных договоров осуществляются на основании Правил комплексного банковского обслуживания и настоящего Руководства пользователя. Предоставление услуги Банк-коннект возможно только при наличии технической возможности.

Условием заключения договоров/исполнения распоряжений является использование Клиентом Аутентификационных данных.

С использованием услуги Банк-коннект оказываются услуги, указанные в приложении 1 к Руководству пользователя. Банк вправе устанавливать/изменять лимиты по суммам и/или количеству операций, осуществляемых с использованием услуги Банк-коннект, информация о лимитах, установленных Банком на момент обращения Клиента, может быть сообщена Клиенту Контактным центром.

В процессе Телефонного соединения обеспечивается запись переговоров и преобразование голосовой информации в электронную форму. Для целей однозначного определения личности Клиента, подтверждения его волеизъявления на заключение

договора на определенных условиях, Банк осуществляет процедуру аутентификации. Договор подписывается Клиентом с использованием аналога собственноручной подписи, полученного после преобразования контрольной фразы в электронную форму.

Контрольной фразой является произнесение фамилии, имени, отчества Клиента.

Договор посредством Телефонного соединения заключается в следующем порядке:

1) Банк и Клиент оговаривают условия соответствующего договора/дополнительной услуги;
2) работник Контактного центра Банка произносит условия договора/дополнительной услуги;

3) в случае согласия с озвученными работником Контактного центра Банка условиями договора/услуги Клиент произносит слова о подтверждении согласия на заключение договора/получение дополнительной услуги на озвученных Банком условиях с добавлением в конце сообщения Контрольной фразы;

4) в случае несогласия, Клиент заявляет о своем несогласии, договор считается незаключенным/дополнительная услуга не оказывается, по желанию Клиента процедура заключения договора посредством Телефонного соединения может быть повторена.

Договор считается заключенным в момент получения Банком сообщения Клиента о согласии с условиями договора/услуги, содержащего Контрольную фразу.

По итогам заключения договора на телефонный номер Клиента направляется СМС-сообщение с кратким описанием условий заключенного договора. Клиент вправе получить информацию о заключенном договоре/приобретенной услуге в бумажном виде при обращении в подразделения Банка.

С использованием услуги Банк-коннект возможно направление и подтверждение распоряжений на перевод денежных средств в рамках исполнения заключенных договоров банковских услуг. В процессе Телефонного соединения обеспечивается запись переговоров и преобразование голосовой информации в электронную форму, позволяющую подтвердить, что распоряжение составлено Клиентом. Для целей однозначного определения личности Клиента, подтверждения его волеизъявления на осуществление операции по переводу денежных средств, Банк осуществляет процедуру аутентификации.

Для целей однозначного установления реквизитов перевода Клиент произносит слова, подтверждающие его согласие с правильным указанием реквизитов перевода, с добавлением в конце сообщения Контрольной фразы. Распоряжение подтверждается использованием аналога собственноручной подписи, полученного после преобразования Контрольной фразы в электронную форму.

На телефонный номер Клиента направляется СМС-сообщение с подтверждением осуществленной операции.

Клиент осознает и соглашается на запись телефонных переговоров, а также признает в качестве допустимого и достаточного доказательства, пригодного для предъявления при разрешении споров в суде записей телефонных переговоров между работником Контактного центра Банка и Клиентом, осуществленных Банком при помощи специальных технических и программных средств на магнитных или иных носителях.

Вице-президент – директор
Департамента клиентского обслуживания
и массовых продаж

М.С. Горилловская

Приложение 1 к Руководству
пользователя по обслуживанию
в Контактном центре Банка
клиентов – физических лиц

Операции, выполняемые с помощью услуги Банк-коннект:

- Подключение услуги «Информирование по карте Push/SMS» на мобильный телефон;
- Подключение услуги «Информирование по карте E-mail» на адрес электронной почты;
- Отправка Клиенту новых пароля и логина для входа в систему «Интернет-банк»;
- Открытие вкладов Клиентам Банка;
- Открытие текущих счетов (в валюте РФ);
- Прием и оформление заявок на получение потребительского кредита и кредитных карты от Клиентов Банка, в том числе согласия на получение кредитного отчета в бюро кредитных историй;
- Осуществление переводов по банковским счетам путем списания со счета плательщика и зачисления на счет получателя.
- Прием заявления на закрытие вкладов*
- Прием заявления на предоставление отсрочки/кредитных каникул*
- Прием заявления на продление договора сейфовой ячейки*
- Подключение услуги Интернет-Банк*

*При наличии технической возможности

Вице-президент – директор
Департамента клиентского обслуживания
и массовых продаж

М.С. Горилловская