

## **Часть В**

### **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ**

#### 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.

14.1. Правила предоставления и получения информации по телефону распространяются только на тех Клиентов, которые достигли соглашения с Банком об использовании Пароля, подписывая заявление на открытие Счета или заявление на получение Пароля, а также на тех Клиентов, к чьим Счетам подключено средство удаленного управления счетом – устройство Digipass.

14.2. Правила применяются, если Банк предоставляет Клиенту или получает от Клиента информацию по телефону.

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.

14.4. Банк имеет право с помощью технических средств записывать телефонные разговоры с Клиентом. Банк и Клиент пришли к соглашению, что такие записи Банка считаются достаточными доказательствами контактирования по телефону 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 по Паролю или Коду идентификации, Банк имеет право:

- 14.9.1. предоставлять Клиенту информацию по телефону об остатках денежных средств и произведенных Сделках на Счетах Клиента в Банке;
- 14.9.2. предоставлять Клиенту информацию по телефону 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. активизировать Карты Клиента;
- 14.9.5. осуществлять блокировку Карт Клиента;

- 14.9.6. предоставлять Клиенту информацию по телефону 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 по Паролю или Коду идентификации, Банк вправе:
  - 14.11.1. предоставлять Клиенту по телефону 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