

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»
(ПАО «Банк «Санкт-Петербург»)

УТВЕРЖДАЮ

Документ подписан электронной подписью
Сертификат: 01С3FDB2008ВAV489С47В730С9Е758С2С8
Филимоненко Павел Владимирович
Первый заместитель председателя Правления
Действителен: с 27 марта 2020 г. 13:41:41 по 27 марта 2021 г. 13:51:41

15.04.2020

№ НД-01Р/0132

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

Санкт-Петербург

2020

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;
- предоставление информации по текущим карточным и наличным курсам валют;
- система Интернет-банк;
- аренда индивидуальных банковских сейфов;
- выплата дивидендов акционерам Банка;
- порядок оформления страховых продуктов, предоставляемых партнерами Банка;
- иные банковские продукты, предоставляемые в соответствии с требованиями внутренних документов Банка;
- Тарифы в разрезе продуктов физических лиц.

Консультационные услуги по продукту «Платежные карты»:

- Карты для физических лиц, тарифы и условия обслуживания;
- специальные карточные проекты и текущие акции;
- услуги для Держателей карт:
 - Информирование по карте Push/SMS / Информирование по карте E-mail;
 - 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 с помощью «Центра автоматического телефонного обслуживания держателей платежных карт Банка «Санкт-Петербург» (далее – «ЦАТО»):

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

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

Услуги ЦАТО предоставляются по телефону: **/812/ 329 5053, /812/ 329 5012** – для карт «Детская»

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

Услуги ЦАТО оплачиваются Клиентом в соответствии с Тарифами.

Консультационные услуги по кредитным продуктам для физических лиц:

- потребительские кредиты и кредитные карты с грейс-периодом;
- 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

- обеспечение детальной консультацией Клиентов по действующим и закрытым вкладам;
- предоставление информации об остатках на счетах;
- предоставление информации об отдельных операциях по счету/-ам Клиентов;
- осуществление стандартных конверсионных операций, за исключением операций по поручению «Мой курс»;
- 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;
- консультация 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; о состоянии кредита (действует, просрочен, закрыт и т.п.); о погашении кредита; по условиям кредитного договора; о возникновении просроченной задолженности;
- детальная консультация Держателей карт по вопросам проведения и прохождения операций по Картам, о причине невозможности проведения операции, об установленном лимите Карты;
- блокировка Карты и постанова в международный стоп-лист (для исключения финансовых рисков проведения операций без авторизации);

- разблокировка временно заблокированных карт по распоряжению клиента и изъятие их из международного стоп-листа;
- заказ новой Карты или перевыпуск Карты взамен ранее утраченной, за исключением:
 - Дополнительных карт к счету;
 - карт, выпущенных в рамках зарплатного проекта, в связи с окончанием срока действия карты;
 - любых Карт, требующих срочного перевыпуска;
 - Карт, перевыпускаемых в связи с изменением ФИО Держателя;
 - Карт MasterCard Unembossed Instant, Visa Virtual;
 - Карт с индивидуальным дизайном;
 - Карт VISA Infinite, VISA Platinum VIP Club, MasterCard World Elite (Signia);
 - Priority Pass;
- 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;
- консультирование клиентов – держателей карт World MasterCard Black Edition, в том числе World MasterCard Black Edition для зарплатных клиентов по услуге «Консьерж-сервис», обеспечение коммуникации клиента с сотрудником службы «Консьерж-сервис»;
 - закрытие карт;
 - изменение счета карты;
 - обнуление счетчиков лимитов по неверному вводу кода CVV2/CVC2, по неверному вводу срока действия карты, по неверному вводу PIN-кода;
 - обнуление секретного кода для получения информации по карте/блокировки карты через ЦАТО;
 - подключение услуги «получение интернет-кода 3D Secure»;
 - подключение/отключение услуги «Информирование по карте Push/SMS» / «Информирование по карте E-mail»;
 - подключение к программе лояльности;
 - активация/блокировка/удаление цифровых карт в платформе Apple Pay / Samsung Pay / Coogle Pay;
 - перевод звонков держателей карты World MasterCard Black Edition в службу «Консьерж-сервис» и страховую компанию;
 - 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;
 - 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»;
 - обеспечение детальной консультацией 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 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;
- прием следующих заявлений по кредитным договорам, выданных 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 (за исключением Кредитных каникул);
- 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);
 - А также прием следующих запросов:
- На изготовление копий кредитно-обеспечительной документации по запросу Заемщика

Беззалоговые кредиты:

- Закрытие лимита кредитования;
- Увеличение лимита кредитования;
- Снижение лимита кредитования или отказ от увеличения лимита;
- Отсрочка платежа (Кредитные каникулы) (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);
- Прием через систему «Интернет-банк» 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 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);
- Несогласие со списанным штрафом за не предоставление/предоставление не в срок в Банк страховых полисов и квитанций по ним.
- заказ справки для предоставления в Пенсионный Фонд;
- заказ справки об использовании материнского капитала;
- заказ справки о наличии/отсутствии реструктуризации по кредиту;
- подготовка справок по запросу Клиента:
 - Справка об остатке задолженности по кредиту;
 - Справка об уплаченных процентах (для налоговой);
 - Справка о кредитной истории;
 - Справка о действующих кредитах;
 - Справка для госслужащих;
 - Уведомление об исполнении обязательств по кредиту;
 - Справка о наличии счета с остатками (рус. / англ.);
 - Справка об оборотах по счету (рус. / англ.);
 - Справка о наличие закрытого счета;
 - Справка о наличии вкладов.
- 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 случаев 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;
- Оформление страховых продуктов от страховых компаний- партнеров Банка;
- Осуществление переводов по банковским счетам путем списания со счета плательщика и зачисления на счет получателя.
- Прием заявлений 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