

Операции, осуществляемые в случае обращения Клиента по телефону	Лицо, осуществляющее операцию (оператор Центра телефонного обслуживания далее "ЦТО"; Персональный консультант далее "ПК")	Правила предоставления услуги "Дистанционное обслуживание по телефону"					
		"Базовый" вариант услуги			"Специальный" вариант услуги		
		Без аутентификации	Аутентификация*	Аутентификация и SMS-пароль	Без аутентификации	Аутентификация*	Аутентификация и SMS-пароль
<b>1. СВЕДЕНИЯ О КЛИЕНТЕ</b>							
1.1. подтверждение действительности номера личного мобильного телефона Клиента, указанного в Заявлении-анкете при личном визите Клиента в офис, путем ввода кода подтверждения, направленного Банком в SMS-сообщении	ЦТО			X			X
<b>2. СЧЕТА И ВКЛАДЫ</b>							
2.1. предоставление информации о счетах и вкладах, в т.ч. об остатке и о проведенных операциях	ЦТО/ПК		X			X	
2.2. подключение ежемесячной рассылки по электронной почте выписок по счетам	ЦТО/ПК					X	
2.3. отключение ежемесячной рассылки по электронной почте выписок по счетам	ЦТО/ПК		X			X	
2.4. перевод денежных средств между текущими счетами Клиента в Банке, пополнение вкладов	ЦТО						X
<b>3. КАРТЫ</b>							
3.1. блокировка банковской карты	ЦТО/ПК		X			X	
3.2. закрытие банковской карты	ЦТО/ПК		X			X	
3.3. отмена блокировки банковской карты, установленной в связи с: <ul style="list-style-type: none"> <li>• неверным трехкратным вводом ПИН-кода или одноразового кода подтверждения операции по карте (не более 2х случаев подряд в течение одних суток);</li> <li>• обнаружением Банком подозрительных (необычных) транзакций по карте (за исключением блокировки, установленной в связи с наличием подозрений в легализации денежных средств, полученных преступным путём, или финансировании терроризма).</li> </ul>	ЦТО		X			X	
3.4. прием заявки на выпуск персонализированной банковской карты	ЦТО						X
<b>4. КРЕДИТЫ</b>							
4.1. предоставление согласия Банку на получение информации о кредитной истории Клиента в бюро кредитных историй	ПК						X
4.2. досрочное расторжение договора потребительского кредита с лимитом кредитования/лимитом выдачи, договора кредитной линии (при отсутствии задолженности по данным договорам	ЦТО/ПК		X			X	

перед Банком)							
4.3. предоставление информации о разовых потребительских кредитах и кредитных линиях (в т.ч. о текущей задолженности, ежемесячных (или минимальных) платежах).	ЦТО/ПК		X			X	
4.4. прием заявок на полное или частичное досрочное погашение кредита	ЦТО/ПК		X			X	
<b>5. УСЛУГИ БАНКА</b>							
5.1. блокировка доступа к системе "Интернет-Банк	ЦТО/ПК		X			X	
5.2. подключение к услуге и "SMS-уведомление"	ЦТО						X
5.3. отключение услуги "SMS-уведомление"	ЦТО/ПК					X	
5.4. переключение дистанционного обслуживания по телефону с варианта "Специальный" на вариант "Базовый"	ЦТО/ПК					X	
5.5. отмена конкретного поручения на перевод, настроенного в рамках услуги "Личный бухгалтер" или отключение услуги "Личный бухгалтер"	ЦТО/ПК		X			X	
<b>6. ПРОДУКТЫ ПАРТНЕРОВ БАНКА</b>							
<b>7. СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</b>							
7.1. о продуктах, услугах, Тарифах и условиях обслуживания в Банке	ЦТО/ПК	X				X	
7.2. о месторасположении и режиме работы ККО/Минибюро/касс/банкоматов/автоматических приемных устройств	ЦТО/ПК	X				X	
7.3. о курсе обмена иностранной валюты, действующем в Банке	ЦТО/ПК	X				X	
7.4. о номере телефонов ККО и Минибюро (кроме телефонов касс ККО).	ЦТО/ПК	X				X	
7.5. предоставление номера служебного телефона Персонального консультанта	ЦТО/ПК		X			X	
7.6. о стадии рассмотрения предъявленной рекламации (претензии)	ЦТО/ПК		X			X	

\*Аутентификация осуществляется в соответствии с Правилами дистанционного обслуживания по телефону в АО КБ «Пойдём!» (Приложение №4 к Правилам открытия, ведения и закрытия счетов физических лиц в АО КБ «Пойдём!»).