

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 <u>действительности</u> 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	-
<b>3. КАРТЫ</b>							
3.1. блокировка банковской карты	ЦТО/ПК	-	X		-	X	-
3.2. 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 2-х 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	
<b>4. КРЕДИТЫ</b>							
4.1. предоставление информации о разовых потребительских кредитах и кредитных линиях (в т.ч. о текущей задолженности, ежемесячных (или минимальных) платежах).	ЦТО/ПК	-	X		-	X	-
4.2. 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. переключение дистанционного обслуживания по телефону с варианта "Специальный" на вариант "Базовый"	ЦТО/ПК	-	-		-	X	-
5.3. отмена конкретного поручения на перевод, настроенного в рамках услуги "Личный бухгалтер" или отключение услуги "Личный бухгалтер"	ЦТО/ПК	-	X		-	X	-
<b>6. СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</b>							
6.1. о продуктах, услугах, Тарифах и условиях обслуживания в Банке	ЦТО/ПК	X	-		X	-	-
6.2. о месторасположении и режиме работы ККО/Мини-бюро/касс/банкоматов/автоматических приемных устройств	ЦТО/ПК	X	-		X	-	-
6.3. о курсе обмена иностранной валюты, действующем в Банке	ЦТО/ПК	X	-		X	-	-
6.4. о номере телефонов ККО и Мини-бюро (кроме телефонов касс ККО).	ЦТО/ПК	X	-		X	-	-
6.5. предоставление номера служебного телефона Персонального консультанта	ЦТО/ПК	-	X		-	X	-
6.6. 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!»).