

а) банк

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Заместителя Председателя
Правления
№76 от 16.07.2020 года
(введено в действие с 27.07.2020 года)

**Руководство пользователя
по обслуживанию в Контакт-центре
ПАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»**

Санкт-Петербург
2020

Контакт-центр оказывает физическим и юридическим лицам по телефону консультационные услуги по продуктам и услугам Банка, а также осуществляет информационно-функциональную поддержку клиентов Банка.

1. Консультационные услуги физическим и юридическим лицам по следующим банковским и иным услугам:

- / вклады, текущие счета;
- / пенсионные выплаты на счета, открытые в Банке;
- / переводы без открытия банковского счета;
- / переводы с банковского счета;
- / оплата услуг;
- / оплата налогов и штрафов;
- / международные системы денежных переводов;
- / предоставление информации по курсам валют;
- / система Интернет-Банк;
- / аренда индивидуальных банковских сейфов;
- / оформление доверенностей;
- / открытие счетов для юридических лиц;
- / зарплатный проект;
- / банковские гарантии;
- / депозиты и векселя для юридических лиц;
- / кредитование юридических лиц;
- / продажа страховых услуг;
- / иные банковские продукты, предоставляемые в соответствии с требованиями внутренних документов Банка.

2. Консультационные услуги по продукту «Платежные карты»:

- / карты для физических лиц, тарифы и условия обслуживания;
- / корпоративные карты Business, тарифы и условия обслуживания;
- / пенсионные карты, тарифы и условия обслуживания;
- / sms – сервис;
- / расходные лимиты по карте;
- / перевод с карты на карту;
- / информирование об операциях с использованием платежных карт;
- / платежи в банкоматах Банка/платежных терминалах Банка и в банкоматах Банков-партнеров/платежных терминалов Банков-партнеров;
- / предоставление информации об адресах установки, режиме работы, работоспособности сети банкоматов Банка и банкоматов Банков-партнеров;
- / консультирование по проведению операций с использованием платежных карт;
- / иные консультационные услуги, связанные с обслуживанием и использованием карт.

3. Консультационные услуги по кредитным продуктам для физических/юридических лиц:

- / кредит в режиме разрешенного овердрафта к счету зарплатной карты;
- / потребительские кредиты;
- / кредит под залог недвижимого имущества;
- / кредитование малого и среднего бизнеса;
- / кредитование крупного бизнеса;
- / иные виды кредитов, предоставляемые Банком.

4. Информационно-функциональное обслуживание клиентов Банка:

- / оказание физическим и юридическим лицам Банка по телефону консультационных услуг по продуктам и услугам Банка;
- / обеспечение первичной консультацией клиентов по вкладам;
- / предоставление информации об отдельных операциях по счету/-ам Клиентов;
- / консультирование Клиентов по вопросам плановых и фактических операций по кредитам;
- / прием заявок по телефону от клиентов – физических лиц по вопросам перевыпуска карт при условии:
 - отсутствия изменений в личных данных клиента;
 - проведения полной идентификации клиента;
 - наличия достаточной суммы денежных средств на счете для списания комиссий согласно Тарифам;
 - за исключением карт, выпущенных в рамках зарплатного проекта, в связи с окончанием срока действия карты; дополнительных карт к счету; корпоративных карт; карт, срок действия которых истек более чем 6 месяцев;
- / прием заявок по телефону от клиентов – физических лиц на подключение/отключение услуги «SMS-сервис», услуги по предоставлению выписки на адрес электронной почты и услуги по установке или смене/восстановлению ПИН-кода при условии:
 - проведения полной идентификации клиента;
 - наличия достаточной суммы денежных средств на счете для списания комиссий согласно Тарифам;
- / предоставление информации о сумме и порядке частично-досрочного и полного погашения кредитов, в том числе на определенную дату;
- / прием заявок по телефону от клиентов – юридических лиц по вопросам обслуживания и открытию счетов;
- / предоставление информации:
 - о состоянии кредита (действует, просрочен, закрыт и т.п.);
 - о погашении кредита;
 - об условиях кредитного договора, возникновении просроченной задолженности.
- / консультирование держателей карт по вопросам проведения и прохождения операций по платежным картам, о причине невозможности проведения операции, об установленном лимите платежной карты;
- / блокировка карты;
- / разблокировка карты при условии:
 - держателем карты является Клиент, обращающийся в Контакт-центр;
 - карта находится у Держателя карты;
 - осуществлена полная идентификация Клиента;
 - за исключением заблокированных по инициативе Банка;
 - за исключением карт, заблокированных по причине утери или краже.
- / осуществление информационно-функциональной поддержки по телефону для физических лиц по системе СДБО:
 - условия подключения, в том числе прием заявок от клиентов по телефону на указание/изменение номера мобильного телефона, необходимого для регистрации в СДБО, при условии полной идентификации Клиента;
 - блокировка системы по обращению Клиента;
 - предоставление информации по операциям;
 - иное.
- / осуществление информационно-функциональной поддержки по телефону для юридических лиц по системе СДБО:
 - условия подключения;
 - блокировка системы по обращению Клиента.

- / заказ денежных средств (рубли/валюта) для снятия с текущих счетов, счетов, к которым открыта Платежная карта, счетов вкладов;
- / предоставление информации об адресах, телефонах и режиме работы подразделений Банка.
- / прием заявлений по телефону и по электронной почте от клиентов – физических лиц на пролонгацию вкладов при условии:
 - пролонгация предусмотрена условиями вклада;
 - отсутствия изменений в личных данных клиента;
 - проведения полной идентификации клиента.

Обращаем Ваше внимание, что получение информации по счетам, в том числе по вкладам, возможно только при личном обращении Клиента-владельца счета (Вклада) после проведения успешной идентификации. При обращении третьих лиц указанная информация/действия не предоставляются/не производятся.

Идентификация Клиента производится по кодовым словам (при их наличии) или по персональным данным и иной информации, предоставленной ранее Клиентом в Банк.

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

Оставить отзыв о качестве обслуживания в Банке (предложение, благодарность или жалобу) Вы можете, позвонив по телефону Контакт-центра Банка **+7 (812) 324-87-77** круглосуточно 24/7.