

ПРАВИЛА

предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Если в тексте настоящих Правил явно не оговорено иное, термины и понятия, используемые в настоящих Правилах, имеют следующие значения:

Аутентификация - процесс проверки правильности Кода доступа с целью подтверждения возможности предоставления Операционной информации Представителю Клиента, сообщившему Код доступа.

Банк – Банк ВТБ (ПАО).

Договор – договор о предоставлении услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи», заключаемый между Банком и Клиентом, в рамках которого осуществляется предоставление Операционной информации Клиенту по каналам телефонной связи. Порядок заключения и расторжения Договора определяется положениями настоящих Правил.

Идентификация – процесс установления полномочий Представителя Клиента на получение Операционной информации.

Клиент – юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством Российской Федерации (кроме кредитных организаций).

Код доступа – одноразовый пароль, сформированный автоматически с помощью программного обеспечения Банка и направленный Представителю Клиента на номер Мобильного устройства.

Мобильное устройство – любое техническое оборудование, позволяющее принимать сообщения с Кодом доступа.

Операционная информация – информация, доступная Банку и Клиенту в соответствии с заключенными между ними договорами/соглашениями и которая не подлежит передаче и/или разглашению третьим лицам в любой форме, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Представитель Клиента – лицо, уполномоченное Клиентом на получение Операционной информации по каналам телефонной связи и указанное Клиентом в Заявлении о присоединении к Правилам предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи» (далее – Заявление)/Уведомлении об изменении параметров предоставления Операционной информации по каналам телефонной связи (далее – Уведомление), надлежащим образом заполненное по форме Приложения 1/2 к настоящим Правилам.

Система ДБО – система дистанционного банковского обслуживания – совокупность программных средств, устанавливаемых в помещениях Банка и Клиента и согласованно эксплуатируемых Банком и Клиентом с целью предоставления Клиенту услуги «Дистанционное банковское обслуживание».

Система защищенного электронного документооборота – система защищенного электронного документооборота, обеспечивающая в рамках Договора о предоставлении услуги «Защищенный электронный документооборот» обмен электронными документами между Банком и Клиентом.

Центр клиентской поддержки – подразделение Банка, ответственное за предоставление Операционной информации Клиенту.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящие Правила определяют положения Договора, заключаемого между Банком и Клиентом.
- 2.2. Предметом настоящих Правил является предоставление Клиенту по каналам телефонной связи Операционной информации.
- 2.3. Порядок и условия предоставления Банком Операционной информации определены

разделом 3 настоящих Правил.

Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента к настоящим Правилам в целом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации и производится путем предоставления в подразделение Банка по месту обслуживания или в электронном виде по Системе ДБО/Системе защищенного электронного документооборота Заявления с указанием списка Представителей Клиента.

- 2.4. Правила предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи» и Заявление, надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом, в совокупности являются заключенным между Сторонами Договором.
- 2.5. Договор считается заключенным Клиентом с даты, указанной Банком в Заявлении в разделе «Заполняется работником Банка», и действует в течение неопределенного срока.
- 2.6. Возможность получать Операционную информацию предоставляется Клиенту не позднее 2 (двух) рабочих дней, следующих за днем принятия Банком от Клиента Заявления.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- 3.1. Услуга оказывается Банком на основании Договора, заключенного Банком и Клиентом.
- 3.2. Банк предоставляет Клиенту Операционную информацию по открытым каналам телефонной связи при обращении Клиента в Банк в соответствии с условиями настоящих Правил и в порядке, установленном в Банке.
- 3.3. Операционная информация предоставляется по каналам телефонной связи, если договорами/соглашениями между Банком и Клиентом, по которым предоставляется Операционная информация, не установлено иное.
- 3.4. По отдельному обращению Представителя Клиента Операционная информация может быть предоставлена Банком Клиенту в форме электронного документа по Системе ДБО или по Системе защищенного электронного документооборота (при условии предоставления Клиенту в соответствии с заключенным договором услуги «Дистанционное банковское обслуживание»/«Защищенный электронный документооборот»).
К отношениям между Банком и Клиентом, возникающим в связи с обменом информацией по Системе ДБО/Системе защищенного электронного документооборота, применяются положения заключенного между Банком и Клиентом договора о предоставлении соответствующей услуги.
- 3.5. Операционная информация предоставляется при обращении Представителя Клиента в Банк при условии его успешной Идентификации и Аутентификации.

Идентификация Представителя Клиента проводится по полному (сокращенному) наименованию Клиента и фамилии, имени, отчеству (если иное не вытекает из закона или национального обычая) Представителя Клиента, указанным в Заявлении/Уведомлении., Аутентификация Представителя Клиента проводится с помощью Кода доступа, который направляется на номер Мобильного устройства Представителя Клиента, указанный в Заявлении/Уведомлении.

Для успешного завершения процедуры Аутентификации Представитель Клиента сообщает полученный от Банка Код доступа работнику Центра клиентской поддержки. Если Представитель Клиента три раза неправильно называет Код доступа, то Аутентификация Представителя Клиента не может считаться успешной, и Операционная информация не может быть предоставлена Клиенту в рамках текущего сеанса телефонной связи. Один Код доступа действует только для одного сеанса консультации.

- 3.6. Предоставление Операционной информации Клиенту при его обращении в Банк без проведения Идентификации и Аутентификации Представителя Клиента в соответствии с требованиями настоящих Правил и действующего законодательства РФ не допускается.
- 3.7. В случае изменения списка Представителей Клиента Клиент предоставляет в Банк Уведомление, в котором указывает обновленный список Представителей Клиента, а также документы, подтверждающие полномочия лиц, указанных в нем. Изменение списка Представителей Клиента осуществляется не позднее 2 (двух) рабочих дней, следующих за днем принятия Банком Уведомления и документов, подтверждающих полномочия лиц, указанных в нем. При этом ранее указанный в Заявлении/Уведомлении список Представителей Клиента утрачивает свою силу с момента его изменения.

- 3.8. При необходимости изменения контактных данных Представителя Клиента, указанных в Заявлении/Уведомлении, Клиент предоставляет в Банк Уведомление с учетом обновленной информации. Изменение параметров предоставления Операционной информации по каналам телефонной связи осуществляется не позднее 2 (двух) рабочих дней, следующих за днем принятия Банком Уведомления.
- 3.9. Для блокировки номера Мобильного устройства Клиент предоставляет в Банк Уведомление.
- В исключительных случаях (при несанкционированном использовании, утере или неработоспособности Мобильного устройства) номер Мобильного устройства может быть заблокирован незамедлительно при обращении Клиента в Банк по телефону Центра клиентской поддержки. При этом Банк проводит Идентификацию Представителя Клиента при его обращении с просьбой заблокировать принадлежащий ему номер Мобильного устройства, указанный в Заявлении/Уведомлении. При обращении Представителя Клиента в Банк с просьбой заблокировать номер Мобильного устройства, принадлежащий другому Представителю Клиента, Банк проводит Идентификацию и Аутентификацию обратившегося Представителя Клиента.
- После получения информации о необходимости заблокировать номер Мобильного устройства Банк прекращает предоставление Кода доступа на указанный номер Мобильного устройства.
- Для разблокировки номера Мобильного устройства для предоставления Кода доступа Клиент предоставляет в Банк Уведомление.
- 3.10. Заявление и Уведомление должны быть подписаны руководителем Клиента, либо лицом, имеющим соответствующие полномочия на основании доверенности. В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, на Представителя Клиента предоставляется доверенность на получение Операционной информации по форме Приложения 4 к настоящим Правилам, либо по иной форме, содержащей перечень полномочий, указанный в доверенности по форме Приложения 4 к настоящим Правилам. Документы предоставляются Клиентом в Банк на бумажном носителе или с использованием Системы ДБО или Системы защищенного электронного документооборота в рамках заключенных с Банком соответствующих договоров. Документы, заверенные нотариально, предоставляются в Банк на бумажном носителе. Документы, полученные в электронном виде, приравниваются к документам на бумажном носителе. При этом Банк имеет право не принимать документы Клиента, заполненные неразборчиво, содержащие ошибки или не полностью заполненные.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Банк имеет право:

- 4.1.1. Отказать Клиенту в предоставлении Операционной информации в следующих случаях:
- при несоблюдении Клиентом условий настоящих Правил;
 - при несоблюдении Клиентом действующего законодательства Российской Федерации;
 - при возникновении разногласий и конфликтных ситуаций, возникших в рамках настоящих Правил;
 - при выполнении неотложных аварийных и ремонтно-восстановительных работ, связанных с обслуживанием программно-технических средств Банка.
- 4.1.2. Запрашивать документы и информацию, необходимые Банку в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
- 4.1.3. В одностороннем порядке изменять и/или дополнять положения настоящих Правил. При этом изменения и/или дополнения вступают в силу по истечении 10 (десяти) рабочих дней, начиная с даты направления Банком письменного уведомления Клиенту. Данное уведомление может быть направлено в адрес Клиента с использованием Системы ДБО или Системы защищенного электронного документооборота в рамках соответствующих договоров.
- 4.1.4. Расторгнуть Договор, письменно уведомив Клиента не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты предполагаемого расторжения.

4.2. Клиент имеет право:

- 4.2.1. Отказаться от принятия изменений и/или дополнений, совершенных Банком в соответствии с п. 4.1.3. настоящих Правил, путем направления в Банк отказа от исполнения Договора, составленного по форме Приложения 3 к настоящим Правилам, не менее чем за 10 (десять)

рабочих дней до даты предполагаемого отказа. В случае неполучения Банком отказа от исполнения Договора в указанные сроки, изменения и/или дополнения признаются принятыми Клиентом.

- 4.2.2. Расторгнуть Договор, письменно уведомив Банк не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты предполагаемого расторжения. При этом Клиент и Банк должны исполнить обязательства, возникшие до момента расторжения Договора.
- 4.2.3. Получать Операционную информацию по каналам телефонной связи при обращении в Банк при условии успешной Идентификации и Аутентификации Представителя Клиента.

4.3. Банк обязуется:

- 4.3.1. В соответствии с условиями настоящих Правил предоставлять Представителю Клиента Операционную информацию по каналам телефонной связи при обращении Представителя клиента в Банк при условии его успешной Идентификации и Аутентификации.
- 4.3.2. На основании сообщения Клиента, поступившего в Банк в соответствии с п. 3.9. настоящих Правил, приостановить отправку Кодов доступа на номер Мобильного устройства.

4.4. Клиент обязуется:

- 4.4.1. Предоставлять Банку необходимые документы и информацию, требуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.4.2. Соблюдать порядок получения Операционной информации, установленный в настоящих Правилах.
- 4.4.3. В случае несанкционированного использования Мобильного устройства, утраты или неработоспособности номера Мобильного устройства незамедлительно проинформировать об этом Банк в соответствии с п. 3.9. настоящих Правил.
- 4.4.4. Своевременно информировать Банк об изменении списка Представителей Клиента.
- 4.4.5. Поддерживать информацию о контактных данных Представителя Клиента в актуальном состоянии.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 5.1 Банк не несет ответственность за задержку и/или искажение данных, возникающих по не зависящим от Банка причинам в телефонных или иных сетях передачи данных, используемых для предоставления Операционной информации, и находящихся вне компетенции Банка.
- 5.2 Банк не несет ответственность за убытки Клиента, возникшие вследствие несвоевременного предоставления информации о несанкционированном использовании Мобильного устройства.
- 5.3 Банк не несет ответственность в случае, если контактные данные, указанные в Заявлении и Уведомлении, станут доступны иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом принятых в рамках настоящих Правил обязательств.
- 5.4 Банк и Клиент освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств в рамках настоящих Правил, если такое неисполнение произошло в результате чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств непреодолимой силы, а также в результате технических неисправностей, возникших по вине третьих лиц (сбои в подаче электроэнергии, отсутствие компьютерно-модемной связи и т.п.) при условии, что такие обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение обязательств в рамках настоящих Правил.
- 5.5 Предоставление Клиенту Операционной информации по каналам телефонной связи осуществляется Банком в соответствии с действующими тарифами Банка.
- 5.6 Клиент соглашается на передачу Банком Операционной информации по каналам телефонной связи (включая мобильные и иные виды связи), осознавая, что вышеуказанные линии связи не являются безопасными каналами передачи информации, и принимает все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности передаваемой информации, возникающие вследствие использования таких каналов связи, в том числе риски убытков, связанные с разглашением Операционной информации третьим лицам. Также, Клиент соглашается на запись всех телефонных переговоров Представителя Клиента и работников Центра клиентской поддержки.
- 5.7 Клиент принимает на себя всю ответственность за полномочия своих представителей, получающих Операционную информацию по Системе ДБО/Системе защищенного

электронного документооборота (абонентов Клиента). Банк не несет ответственность в случае получения Операционной информации лицом, не уполномоченным на ее получение, но имевшим фактический доступ к Системе ДБО/Системе защищенного электронного документооборота.

5.8 Все споры и разногласия, возникающие из положений настоящих Правил, разрешаются путем переговоров с учетом взаимных интересов, а в случае невозможности разрешения подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Банка или его обособленного структурного подразделения, в котором обслуживается Клиент.

5.9 К настоящим Правилам применяется законодательство Российской Федерации.

5.10 Приложения, являющиеся неотъемлемой частью настоящих Правил:

Приложение 1: форма заявления о присоединении к Правилам предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление информации по каналам телефонной связи»;

Приложение 2: форма уведомления об изменении параметров предоставления Операционной информации по каналам телефонной связи;

Приложение 3: форма отказа от исполнения Договора, положения и порядок заключения и расторжения которого описаны в Правилах предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи»;

Приложение 4: форма доверенности на получение Операционной информации.

Приложение 1 к Правилам предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи»

(форма заявления о присоединении к Правилам предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление информации по каналам телефонной связи»)

**ЗАЯВЛЕНИЕ
о присоединении к Правилам предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО)
«Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи»**

Настоящим заявляем, что _____ в лице _____, действующего на основании _____, ознакомилось, согласно и присоединяется в порядке ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации к Правилам предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи» и просит предоставлять Операционную информацию по каналам телефонной связи нижеперечисленным лицам и одновременно уполномочивает их на получение от Банка Операционной информации¹:

№ п/п	Фамилия, Имя, Отчество (полностью)	Должность	Номер Мобильного устройства ²	Номер рабочего телефона	Адрес электронной почты

Полномочия на получение Операционной информации предоставлены сроком до «__» _____ 20__ г.³

«__» _____ 20__ г.

_____ /
Должность

_____ /
Подпись

_____ /
ФИО

М.П.

Заполняется работником Банка

Заявление получено Банком, предоставленные Клиентом сведения проверил:

_____ (наименование должности работника)

_____ (подпись)

«__» _____ 20__ г.

_____ (фамилия и инициалы)

Уполномоченное лицо: _____ (подпись)

«__» _____ 20__ г.

¹ В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, на указанных лиц предоставляется доверенность на получение Операционной информации по форме Приложения 4 к Правилам, либо по иной форме, содержащей перечень полномочий, указанный в доверенности по форме Приложения 4 к Правилам

² Один номер Мобильного устройства может быть указан для нескольких Представителей Клиента, при этом один Представитель Клиента может иметь несколько номеров Мобильных устройств

³ Данный абзац заполняется в случае, если Заявление подписывает руководитель Клиента

Приложение 2 к Правилам предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи»

(форма уведомления об изменении параметров предоставления Операционной информации по каналам телефонной связи)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
об изменении параметров предоставления Операционной информации по каналам телефонной связи**

_____ (полное наименование Клиента)

_____ (сокращенное наименование Клиента)

ИНН/КИО _____

в соответствии с условиями Правил предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи» от «___» _____ 20__ г. просит:

1. Предоставлять Операционную информацию по каналам телефонной связи нижеперечисленным лицам и одновременно уполномочивает их на получение от Банка Операционной информации⁴

№	Фамилия, Имя, Отчество (полностью)	Должность	Номер Мобильного устройства ⁵	Номер рабочего телефона	Адрес электронной почты

Полномочия на получение Операционной информации предоставляются сроком до «___» _____ 20__ г.⁶

2. Заблокировать номер Мобильного устройства для предоставления Кода доступа

№	Фамилия, Имя, Отчество (полностью)	Номер Мобильного устройства ⁵

⁴ В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, на указанных лиц предоставляется доверенность на получение Операционной информации по форме Приложения 4 к Правилам, либо по иной форме, содержащей перечень полномочий, указанный в доверенности по форме Приложения 4 к Правилам

⁵ Один номер Мобильного устройства может быть указан для нескольких Представителей Клиента, при этом один Представитель Клиента может иметь несколько номеров Мобильных устройств

⁶ Данный абзац заполняется в случае, если Заявление подписывает руководитель Клиента

3. Разблокировать номер Мобильного устройства для предоставления Кода доступа

№	Фамилия, Имя, Отчество (полностью)	Номер Мобильного устройства ⁷

4. Внести изменения в контактные данные Представителя Клиента

№	Фамилия, Имя, Отчество (полностью)	Должность	Номер Мобильного устройства ⁷	Номер рабочего телефона	Адрес электронной почты

«__» _____ 20__ г.

_____ / _____ / _____ /
Должность / Подпись / ФИО

М.П.

Заполняется работником Банка

Уведомление получено Банком, предоставленные Клиентом сведения проверил:

(наименование должности работника)

(подпись)

«__» _____ 20__ г.

(фамилия и инициалы)

⁷ Один номер Мобильного устройства может быть указан для нескольких Представителей Клиента, при этом один Представитель Клиента может иметь несколько номеров Мобильных устройств

Приложение 3 к Правилам предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи»
(форма отказа от исполнения Договора, положения и порядок заключения и расторжения которого описаны в Правилах предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи»)

Отказ от исполнения Договора, положения и порядок заключения и расторжения которого описаны в Правилах предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи»

Настоящим заявляем, что _____ в лице _____, действующего на основании _____, отказывается выполнять условия Правил предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи» и просит исключить лиц, указанных в Заявлении/Уведомлении, из числа Представителей Клиента.

«__» _____ 20__ г.

_____/_____/_____
Должность / Подпись / ФИО

М.П.

Заполняется работником Банка

Отказ от исполнения Договора, положения и порядок заключения и расторжения которого описаны в Правилах предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи», получен Банком, предоставленные Клиентом сведения проверил:

(наименование должности работника)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

«__» _____ 20__ г.

Приложение 4 к Правилам предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи»
(форма доверенности на получение Операционной информации)

Доверенность⁸ № _____

« ____ » _____ Г

Г. _____

(полное наименование Клиента)

в лице _____,

(должность, фамилия, имя, отчество)

действующего на основании _____,

уполномочивает _____

(фамилия, имя, отчество уполномоченных(-ого) лиц(-а))

запрашивать и получать по каналам телефонной связи Операционную информацию по любым договорам или соглашениям в соответствии с условиями Правил предоставления услуги Банка ВТБ (ПАО) «Предоставление Операционной информации по каналам телефонной связи», если стороны в таком договоре или соглашении не установили иное.

Настоящая доверенность действительна до « ____ » _____ 20 ____ года.

(наименование должности руководителя)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

М.П.

Заполняется работником Банка

Подпись и печать проверены:

(наименование должности работника)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

« ____ » _____ 20 ____ г.

⁸ Не применимо в случае, если Заявление подписывает руководитель Клиента