

**АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК  
«ФОРА-БАНК»  
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)**

---

УТВЕРЖДЕНО  
Председателем Правления  
АКБ «ФОРА-БАНК» (АО)

\_\_\_\_\_ С.В. Балакин  
(Приказ от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

" \_ " \_\_\_\_\_ 2018

**УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ АКБ «ФОРА-БАНК» (АО) С  
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ГОЛОСОВОЙ СВЯЗИ**

**МОСКВА  
2018г.**

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины, используемые в настоящих Условиях, трактуются в соответствии с определениями данными в настоящих Условиях либо, в случае отсутствия термина, в соответствии с терминами, установленными договорами, заключенными ранее между Банком и Клиентом, а также законодательством РФ.

**АБС** - автоматизированная банковская система **Diasoft Fa#** и иные автоматизированные банковские системы, используемые Банком для учета банковских операций и иных сделок.

**Банк** – АКБ «ФОРА-БАНК» (АО), включая все филиалы, представительства и внутренние структурные подразделения (дополнительные офисы, кредитно-кассовые офисы, операционные кассы вне кассового узла и иные внутренние структурные подразделения, предусмотренные нормативными актами Банка России), действующие на территории Российской Федерации.

**Банковский продукт (услуга)** – совокупность условий, параметров и требований, определяющих порядок и форму предоставления Банком комплекса взаимосвязанных банковских услуг определенной целевой категории Клиентов, в соответствии с внутренними нормативными документами Банка, Договором с Клиентом и законодательством Российской Федерации.

**Договор** – сделка, заключенная между Клиентом и Банком об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

**Дистанционное обслуживание** – предоставление информационно-сервисных услуг посредством и с использованием средств удаленной коммуникации, в т. ч. телефонной связи.

**Заявление** – заявление Клиента о присоединении к Условиям.

**Заявление-Анкета** - заявление-анкета по установленной Банком форме, подаваемое физическим лицом в подразделение Банка с целью открытия счета, выпуска/перевыпуска Карты, подключения к Системе Дистанционного банковского обслуживания, а также установления Кредитного лимита/Лимита овердрафта по банковской Карте.

**Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определенных Законом №115-ФЗ сведений о Клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий (в соответствии с ПВК по ПОД/ФТ). Способы и средства Идентификации зависят от способа обращения Клиента и устанавливаются Банком самостоятельно, в том числе на основании заключенных договоров с клиентом и в соответствии с требованиями действующего законодательства, Условиями обслуживания карт, Порядком осуществления эмиссии и обслуживания банковских карт, данным Порядком.

**Клиент** – физическое лицо – гражданин РФ, иностранный гражданин или лицо без гражданства, заключившее с Банком один или несколько Договоров, описанных в настоящих Условиях.

**Кодовое слово** – последовательность символов (арабские цифры и/или буквы алфавита русского языка), известная только Клиенту и Банку, используемая для Идентификации Клиента при предоставлении Дистанционного обслуживания.

**Контрольная информация** – информация предоставляется Клиентом при заключении Договора и вносится Клиентом во внутренние документы Банка. Включает в себя: Ф.И.О., паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, кем выдан), дату рождения, место рождения, Кодовое слово, номер мобильного телефона.

**Счет** – для целей настоящих Условий – **счет**, открываемый Банком физическим лицам для их участия в безналичном денежном обороте и аккумулировании на счете безналичных денежных средств.

**Условия** – настоящие Условия осуществления дистанционного обслуживания клиентов АКБ «ФОРА-БАНК» (АО) с использованием голосовой связи.

**Услуга SMS-информирования**- предоставление держателю полной информации о совершенной операции с выбором языка доставки сообщения с указанием доступного баланса по банковской карте. Услуга предоставляется Банком на основании действующих Тарифов

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие Условия определяют порядок осуществления Дистанционного обслуживания Клиентов с использованием голосовой связи.

Настоящие Условия регулируют отношения Банка и Клиентов - физических лиц по предоставлению услуг дистанционного обслуживания клиентов АКБ «ФОРА-БАНК» (АО) с использованием голосовой связи. Присоединение Клиента к Условиям осуществляется в соответствии со ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации.

Банк предоставляет Дистанционное обслуживание Клиентов с использованием голосовой связи на основании сведений, указанных Клиентом в Заявлении-Анжете, содержащихся в предоставленных Клиентом документах.

Банк в целях ознакомления физических лиц с настоящими Условиями размещает их на Интернет-сайте [www.forabank.ru](http://www.forabank.ru), а также в офисах Банка.

## **3. КОНТРОЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ДАННЫЕ КЛИЕНТА, ИСПОЛЬЗУЮЩИЕСЯ В РАМКАХ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ГОЛОСОВОЙ СВЯЗИ**

3.1. Клиент указывает Контрольную информацию, которая необходима для Идентификации в случае обращения Клиента в Банк в рамках Дистанционного обслуживания по Счету и/или, предоставленному Банковскому продукту в Заявлении, Заявлении-Анжете или при заключении Договора.

3.2. Контрольная информация должна содержать:

3.2.1. Кодовое слово, указанное в любой буквенно-цифровой последовательности алфавита русского языка и арабскими цифрами. Клиенту необходимо запомнить Кодовое слово и использовать его при обращении в Банк по телефону. Кодовое слово является строго конфиденциальной информацией, передача ее третьим лицам не допускается.

3.2.2. Ф.И.О., паспортные данные и дату рождения Клиента, заключившего Договор.

3.2.3. Номер действующего мобильного телефона Клиента, заключившего Договор.

3.3. В случае, если Клиент забыл Кодовое слово или желает его изменить, то восстановление или изменение возможно только путем подачи письменного Заявления в любом подразделении Банка лично Клиентом при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.4. Передача Контрольной информации третьим лицам не допускается.

3.5. Доступ к Контрольной информации Клиента имеют сотрудники Банка, имеющие доступ к АБС в рамках обслуживания Счетов и предоставленных Банковских продуктов.

3.6. Клиент обязан уведомлять Банк обо всех изменениях Контрольной информации в течение пяти дней, за исключением изменения сведений о номере мобильного телефона, которые должны быть сообщены Банку незамедлительно путем подачи письменного заявления на изменение Контрольной информации в любом подразделении Банка.

#### **4. ПЕРЕЧЕНЬ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, В РАМКАХ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ГОЛОСОВОЙ СВЯЗИ**

**4.1.** При обращении Клиента по телефону Идентификация осуществляется путем сообщения Клиентом Кодового слова и ФИО из состава Контрольной информации. Для Идентификации Клиента Банком может быть запрошена дополнительная известная Клиенту информация в рамках предоставленных Банком продуктов (услуг).

**4.2.** При обращении Клиента в подразделение Банка, при условии Идентификации Клиента, в рамках Дистанционного обслуживания с использованием голосовой связи допускается предоставление следующей информации:

4.2.1. информации по вкладам Клиента (тип, валюта вклада, номер счета вклада, размер процентной ставки, остаток по счету и/или вкладу, дата окончания вклада, дата выплаты процентов, сумма начисленных процентов, заказ денежных средств в соответствие с Договором);

4.2.2. информации о движении средств (списание, пополнение, оплата) по счетам (выписки по счетам);

4.2.3. информации об исполнении либо отказе в исполнении поручений Клиента, поданных в рамках Договоров (при этом сами поручения подаются Клиентом в порядке и форме, установленной соответствующим Договором);

4.2.4. информации по банковским Картам Клиента, выпущенным Банком (категория Карты, валюта и срок действия Карты, номер Счета для проведения Операций с использованием Карты, Платежный лимит, Расходный лимит, баланс, авторизации, транзакции);

4.2.5. информации об условиях заключенных договоров аренды индивидуального банковского сейфа;

4.2.6. иной информации, связанной с исполнением Банком и Клиентом заключенных Договоров.

4.2.7. Подключение/отключение Услуги SMS-информирования на основании согласия клиента, выраженного в устной форме, поданного в ИКЦ ЕЦДОК.

4.3. Информация Клиентам предоставляется единым информационно-консультационным центром по телефонам: 8 (495) 7756555; 8 (800) 100 9889 в круглосуточном режиме.

**4.4.** При обращении Клиента в подразделения Банка, без Идентификации Клиента или в случае не предоставления Клиентом запрошенной Контрольной информации в рамках Дистанционного обслуживания с использованием голосовой связи предоставление информации по Банковским продуктам Клиента не осуществляется.

#### **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**5.1.** При наличии в Банке подписанного Заявления, Заявления – Анкеты и присоединения Клиента к настоящим Условиям, устного согласия клиента, поданного в ИКЦ ЕЦДОК в соответствие с п.4.2.7, Банк обязуется предоставлять Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации, перечень которой указан в Разделе 4 настоящих Условий.

**5.2.** В случае отсутствия в Банке Заявления, Заявления – Анкеты, устного согласия клиента, поданного в ИКЦ ЕЦДОК, а также при непрохождении Клиентом Идентификации, Банк не

осуществляет предоставление информации в рамках Дистанционного обслуживания с использованием голосовой связи.

**5.3.** Клиент несет ответственность за достоверность и полноту сведений, содержащихся во всех документах, предоставляемых им в Банк.

**5.4.** Клиент обязуется предпринимать все разумные меры для предотвращения утери/кражи/изъятия Контрольной информации, позволяющей осуществить дистанционную Идентификацию Клиента, или ее несанкционированного использования третьими лицами.

**5.5.** Настоящим Клиент уведомлен, понимает и соглашается с тем, что полностью осознает риски, связанные с предоставлением информации посредством телефонной связи в соответствии с Разделом 4 настоящих Условий и обязуется не разглашать и не фиксировать каким-либо образом данные, позволяющие провести сотруднику Банка дистанционно его Идентификацию, на носителях, которые могут быть доступны третьим лицам.

**5.6.** Клиент согласен с тем, что Банк не несет ответственности, в случае совершения мошеннических действий третьими лицами с применением добровольно разглашенной им конфиденциальной информации.

**5.7.** Клиент обязуется самостоятельно знакомиться с информацией, касающейся настоящих Условий, размещаемых на сайте Банка в сети Интернет и на информационных стендах в Подразделениях Банка.

**5.8.** Клиент вправе в любое время отозвать Заявление и отказаться от дистанционного обслуживания с использованием голосовой связи путем подачи в любое подразделение Банка письменного заявления в свободной форме.

**5.9.** Во всем остальном, что не урегулировано настоящими Условиями Стороны руководствуются действующим законодательством.

## **6. ИНФОРМАЦИЯ О БАНКЕ**

Наименование:

Акционерный коммерческий банк "ФОРА-БАНК" (акционерное общество)

Место нахождения: 119021, Российская Федерация, г. Москва, Зубовский бульвар, дом 25

Лицензия № 1885

Официальный адрес в сети Интернет: [www.forabank.ru](http://www.forabank.ru)

Информационно-консультационный центр:

(495) 775-65-55, 8-800-100-98-89