

Утверждено

Правлением Открытого акционерного общества  
«Акционерный коммерческий банк «Пермь»

Протокол от 01 декабря 2011 г.

Председатель Правления  
ОАО АКБ «Пермь»

\_\_\_\_\_ / Л.В. Саранская /

## **Регламент предоставления услуги «Голосовое информирование клиентов банка по телефону о состоянии банковского счета».**

### **1. Общие положения**

Настоящий регламент определяет правила оказания услуги **«Голосовое информирование клиентов банка по телефону о состоянии банковского счета»**. Краткое название услуги — **голосовое информирование**.

Услуга заключается в предоставлении банком клиентам доступа к многоканальному телефонному номеру **2-179-971**, по которому зарегистрированный клиент после ввода кода и пароля может прослушать информацию о состоянии своего банковского счета.

Услуга оказывается клиентам банка, имеющим действующий договор банковского счета и подавшим Заявку об оказании данной услуги. Подача вышеуказанной Заявки означает ознакомление клиента с настоящим Регламентом, присоединение к его условиям и принятие на себя обязанности по соблюдению условий Регламента.

Настоящий Регламент размещен в свободном доступе на веб-сайте банка: [www.bankperm.ru/reglament\\_golos.pdf](http://www.bankperm.ru/reglament_golos.pdf)

Заявка на подключение/отключение услуги голосового информирования размещена на веб-сайте банка: [www.bankperm.ru/req\\_golos.pdf](http://www.bankperm.ru/req_golos.pdf)

### **2. Подключение/отключение услуги**

Клиент может заполнить Заявку на услугу голосового информирования при открытии счета в банке или в период текущего расчетно-кассового обслуживания в банке.

При открытии банковского счета Заявка заполняется, подписывается и скрепляется печатью (при наличии) уполномоченным представителем клиента в юридическом отделе банка и входит в пакет документов для открытия банковского счета.

В период текущего расчетно-кассового обслуживания в банке Заявка заполняется, подписывается и скрепляется печатью (при наличии) уполномоченным представителем клиента и передается бухгалтеру банка, обслуживающему банковский счет клиента.

Форма Заявки приведена на веб-сайте банка - [www.bankperm.ru/req\\_golos.pdf](http://www.bankperm.ru/req_golos.pdf).

После регистрации клиента как пользователя услуги голосового информирования, он получает у бухгалтера банка, обслуживающего банковский счет клиента, код (состоит из 5 цифр) и пароль (состоит из 4 цифр).

Отключение услуги производится на основании письменной Заявки клиента, либо банком в случае неоплаты клиентом предоставленного доступа к услуге. Повторное подключение к услуге голосового информирования после отключения за неуплату осуществляется на основании новой Заявки клиента при условии полной оплаты задолженности.

### 3. Пользование услугой

Для получения информации о состоянии банковского счета клиент звонит по телефону на многоканальный номер **2-179-971**, вводит код и пароль в тональном режиме и получает информацию по телефону. Информация произносится программой, которая взаимодействует с базой данных.

Типовая последовательность действий пользователя (левая колонка) и системы голосового информирования (**жирным** выделен ответ системы голосового информирования, *курсивом* - комментарии):

2179971 *Клиент звонит на номер телефона голосового информирования*

**Здравствуйте, вы позвонили в банк «Пермь»**

**Введите, пожалуйста, ваш код**

12345# *Клиент вводит код пользователя*

**Введите, пожалуйста, ваш пароль**

1234# *Клиент вводит пароль*

*Система проверяет код и пароль . Если они не верные:*

**Неправильный код или пароль. До свидания.**

*Обслуживание клиента прекращается.*

*Если код и пароль верные:*

**Остаток средств на вашем счете составляет 123 456 рублей 78 копеек**

**Введите, пожалуйста: 1— обороты, 2 — за вчера, 3 — зачислено, 4 — списано, 5— зачислено вчера, 6 — списано вчера, 8 — информация**

1# *Клиент запрашивает обороты за текущий день*

**Поступило документов 1 на сумму 123 рубля 45 копеек, списано документов 5 на сумму 789 012 рублей 34 копеек**

**Введите, пожалуйста: 1— обороты, 2 — за вчера, 3 — зачислено, 4 — списано, 5— зачислено вчера, 6 — списано вчера, 8 — информация**

8# *Клиент запрашивает информацию*

**Есть картотека №2, нет ограничений**

**Введите, пожалуйста: 1— обороты, 2 — за вчера, 3 — зачислено, 4 — списано, 5— зачислено вчера, 6 — списано вчера, 8 — информация**

9#

**Благодарим за использование системы голосового информирования. До свидания.**

**Синим цветом** выделены сообщения системы, которые можно прерывать вводом запрашиваемой информации или команды, не дожидаясь окончания фразы. Информационное сообщение системы (выделено **жирным**) прерывать нельзя.

Любой ввод пользователя завершается нажатием клавиши #.

### 4. Информация, доступная через сервис голосового информирования

Ниже приведены команды, которые вводит пользователь услуги и примеры сообщений, произносимых системой.

Команда	Тип информации	Примечание
	Пример текста	
0#	Текущий <b>остаток</b> на расчетном счете Остаток средств на вашем счете составляет 123 рубля 45 копеек	
1#	Количество проведенных документов и <b>обороты</b> по дебету и кредиту за текущий операционный день	

	Сегодня зачислено документов 1 на сумму 123 рубля 45 копеек, списано документов 5 на сумму 789 012 рублей 34 копеек	
2#	Количество проведенных документов и <b>обороты</b> по дебету и кредиту за <b>предыдущий</b> операционный день Вчера зачислено документов 1 на сумму 123 рубля 45 копеек, списано документов 5 на сумму 789 012 рублей 34 копеек	
3#	Перечень <b>документов, зачисленных</b> на расчетный счёт Зачислено 9 документов, из них на сумму 23 456 рублей 78 копеек плательщик 000 Вишенка на сумму 23 456 рублей 78 копеек плательщик 000 Яблоко и еще 7 документов	Документы отсортированы по <b>убыванию суммы</b> , проговаривается такое количество документов, информация о которых <b>помещается в текстовый буфер 2КБ</b> (около 2 тысяч символов)  Если по этой причине система произнесла информацию не обо всех документах, то в конец идет фраза «и еще NNN документов»
4#	Перечень <b>документов, списанных</b> с расчетного счёта Списано 2 документа, из них на сумму 23 456 рублей 78 копеек получатель 000 Вишенка на сумму 23 456 рублей 78 копеек получатель 000 Яблоко	
5#	Перечень <b>документов, зачисленных</b> на расчётный счёт за <b>предыдущий</b> операционный день 30 ноября зачислено 9 документа, из них на сумму 23 456 рублей 78 копеек плательщик 000 Вишенка на сумму 23 456 рублей 78 копеек плательщик 000 Яблоко и ещё 7 документов	
6#	Перечень <b>документов, списанных</b> с расчётного счёта за <b>предыдущий</b> операционный день 30 ноября списано 2 документа, из них на сумму 23 456 рублей 78 копеек получатель 000 Вишенка на сумму 23 456 рублей 78 копеек получатель 000 Яблоко	
8#	<b>Информация</b> о наличии ограничений, остатке картотеки Нет ограничений, нет картотеки Ограничение, есть картотека №2	
9#	Выход	

## 5. Оплата услуги

Плата за услугу голосового информирования начисляется ежемесячно, в последний рабочий день месяца, начиная с даты регистрации услуги и до момента расторжения договора банковского счета или отказа клиента от услуги на основании письменной Заявки, подписанной уполномоченным лицом клиента и заверенной печатью (при наличии). Плата за услугу голосового информирования начисляется банком вне зависимости от количества звонков клиента (включая их отсутствие).

Плата за голосовое информирование увеличивает плату за расчетно-кассовое обслуживание (РКО) в рамках договора Банковского счета. При наличии в списке действующих тарифов для банковского счета клиента тарифа «ГолосовойСервис» его плата за РКО увеличивается на сумму тарифа.

Сумма в документе рассчитывается как сумма платы за «ведение счета и расчетное обслуживание» и тарифа «голосовое информирование», в назначение платежа добавляется фраза «в т.ч. голосовое информирование». Расчет производится одновременно с расчетом за расчетное обслуживание, тариф и сумма по услуге голосового информирования выделяются в протоколе отдельно.

Списание с расчетного счета осуществляется на основании расчетного документа в течение 10 (десяти) дней, следующих за месяцем, в котором оказаны услуги.

В случае, если клиент не оплатил услугу голосового информирования по любому основанию, включая отсутствие достаточных денежных средств на счете клиента, Банк на 11 (одиннадцатый) календарный день, следующий за месяцем, в котором был предоставлен доступ к услуге автоматически прекращает дальнейшее предоставление клиенту доступа к

услуге голосового информирования. Повторное подключение к услуге голосового информирования осуществляется на основании новой Заявки клиента при условии полной оплаты задолженности.

## **6. Демонстрационный режим**

Для ознакомления клиентов банка с услугой «**Голосовое информирование клиентов банка по телефону о состоянии банковского счета**» предусмотрен демонстрационный режим работы системы.

Необходимо позвонить на номер **2-179-971** и в ответ на запрос системы ввести в тональном режиме код: **12345#** и пароль: **1234#**.

В демонстрационном режиме система произносит тестовую информацию.

Демонстрационный режим можно использовать для проверки телефонного аппарата клиента. Если в демонстрационном режиме клиент может общаться с системой, то и при вводе реальных данных регистрации (кода и пароля, выданных ему в банке) система будет обслуживать клиента правильно.

## Голосовое информирование клиентов ОАО АКБ «Пермь» по телефону о состоянии банковского счета

Клиент: **ООО «Вишенка»**

Счет: **40702810000000001234**

договор банковского счета № **999** от **01.01.2011** г.

зарегистрирован в системе голосового информирования ОАО АКБ «Пермь».

Код: **12345#**

Телефон доступа: **2-179-971** (многоканальный)

Для доступа в систему голосового информирования необходимо после звонка на телефоны доступа в ответ на приглашение системы ввести код и пароль. Ввод производится в тоновом режиме (DTMF).

Если код и пароль верные — система произнесет текущий остаток по банковскому счету.

Далее можно ввести следующие команды и прослушать ответ, либо завершить соединение (положить трубку):

1# - обороты и количество документов за **текущий** операционный день в банке

2# - обороты и количество документов за **предыдущий** операционный день в банке

3# - документы, **зачисленные** на счет за текущий операционный день в банке

4# - документы, **списанные** со счета за текущий операционный день в банке

5# - документы, **зачисленные** на счет за **предыдущий** операционный день

6# - документы, **списанные** со счета за **предыдущий** операционный день

8# - **информация** о наличии картотек и ограничений

9# - завершить соединение

Банк имеет право добавлять и изменять перечень информации в одностороннем порядке. Регламент, Заявка, а также последняя информация об услуге голосового информирования размещена на веб-сайте банка **www.bankperm.ru**

Пожалуйста, не сообщайте посторонним лицам ваши код и пароль. Рекомендуем не записывать в одном месте код и пароль.

Телефоны технической поддержки: 291-03-99, 291-03-92, 291-03-90

линия отрыва

линия отрыва

линия отрыва

пароль: **1234#**

**Заявка на услугу  
голосовое информирование клиентов ОАО АКБ «Пермь»  
по телефону о состоянии банковского счета**

**заполняется КЛИЕНТОМ**

1. Просим **подключить к системе голосового информирования**

Телефон с тоновым набором имеем

2. Просим **выдать новый пароль к системе голосового информирования**

3. Просим **прекратить обслуживание в системе голосового информирования**

Клиент: \_\_\_\_\_ полное название организации (ФИО индивидуального предпринимателя)

договор банковского счета № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

№ банковского счета в ОАО АКБ "Пермь": \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Тарифы на услугу голосового информирования ОАО АКБ "Пермь".

Вид операции	Стоимость операции	Порядок и сроки оплаты
Ежемесячная плата за услугу «Голосовое информирование клиента ОАО АКБ «Пермь» по телефону о состоянии банковского счета»	50 (пятьдесят) рублей	Списание с расчетного счета осуществляется на основании расчетного документа в течение 10 (десяти) дней, следующих за месяцем, в котором оказаны услуги

Я ознакомлен и согласен с Регламентом предоставления и отключения услуги «Голосовое информирование клиентов банка по телефону о состоянии банковского счета», размещенном на сайте банка [http://www.bankperm.ru/reglament\\_golos.pdf](http://www.bankperm.ru/reglament_golos.pdf)

Стороны договорились дополнить договор банковского счета № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ пунктом 2.1.15.:

"2.1.15. Согласно оформленной Заявке Клиента и на условиях действующего в Банке Регламента предоставлять Клиенту доступ к услуге: "Голосовое информирование Клиента по телефону о состоянии банковского счета".

Клиент осуществляет оплату в соответствии с порядком, указанным в Перечне тарифов на оказываемые услуги ОАО АКБ "Пермь".

Настоящая Заявка является неотъемлемой частью вышеуказанного Договора банковского счета."

Руководитель (ИП) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Дата \_\_\_\_\_

М.П.

Заместитель Председателя Правления

ОАО АКБ "Пермь" \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.

ОТМЕТКИ БАНКА:

**заполняется БАНКОМ**

Этап:	Должность	Подпись	ФИО	Дата
Заявка принята	Бухгалтер, Юрист, Зам.главного бухгалтера			
Услуга подключена Памятка передана КЛИЕНТУ	Юрист Зам.главного бухгалтера			

**заполняется КЛИЕНТОМ**

Памятку с регистрационными данными (код и пароль) получил.

Руководитель (ИП, уполномоченный представитель)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

(Подпись)

(ФИО)

Дата