



ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»
(ПАО «Банк «Санкт-Петербург»)

УТВЕРЖДАЮ

Документ подписан электронной подписью
Сертификат: 029236BF002AB04FA1429755B0F22B3375
Алексеев Дмитрий Петрович
Заместитель председателя Правления
Действителен: с 23 июня 2023 г. 14:26:11 по 28 апреля 2038 г. 16:12:13

18.07.2023
№ НД-01Р/0395

**Руководство пользователя
по обслуживанию в Контактном центре Банка клиентов – юридических лиц и
индивидуальных предпринимателей**

Санкт-Петербург
2023

Клиент – юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством РФ или законодательством иностранного государства, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой.

Контактный центр – подразделение Банка, которое занимается обработкой обращений клиентов: оказанием консультаций по продуктам и услугам Банка, предоставлением сервисного обслуживания и осуществлением продаж.

Клиент может обратиться в Контактный центр Банка в рабочие дни с 05:00 до 20:00 (по московскому времени):

- по телефону: мультиканальный номер - 8/800/500 0049, Санкт-Петербург - 8/812/332 7878;
- через Интернет-Банк i2B;
- в Мобильном приложении БСПБ Бизнес.

Перечень услуг Контактного центра Банка по обслуживанию Клиента

1. Сервисное обслуживание Клиента:

- ✓ блокировка корпоративных карт/ карт самоинкассации Банка;
- ✓ обнуление лимита по неверному вводу CVV2 по корпоративным картам Банка;
- ✓ обнуление счетчика неверно введенного PIN-кода к корпоративной карте/ карте самоинкассации Банка;
- ✓ обнуление лимита по неверному вводу срока действия корпоративной карты Банка;
- ✓ подключение/отключение услуги «Динамический интернет-код» для оплаты в Интернете к корпоративной карте Банка при обращении Держателя;
- ✓ подключение/отключение услуги «SMS/E-mail уведомление» к корпоративной карте при обращении распорядителя по счету, а также по заявлению, направленному через систему Интернет-Банк i2B.
- ✓ предоставление информации Держателям карт по вопросам суммы доступного лимита расходования денежных средств по карте; суммы заблокированных денежных средств на счете на основании операций, совершенных с использованием карты; об изменении лимита расходования денежных средств по Карте; о проведении и прохождении операций по карте, о причине невозможности проведения операции;
- ✓ предоставление информации о готовности/выемке из банкомата Карты/ Карты самоинкассации/ Карты УФК;
- ✓ предоставление информации Держателю карты самоинкассации по операциям с Картой самоинкассации;
- ✓ предоставление информации о готовности счетов-фактур, справок, выписок, копий платежных поручений и карточки с образцами подписей;
- ✓ предоставление информации по действующим и закрытым депозитам;
- ✓ предоставление информации: по вопросам плановых и фактических операций по кредитам; о сумме и порядке частично-досрочного и полного погашения кредитов и сумме комиссионного вознаграждения подлежащего уплате, в том числе на определенную дату; состояния кредита (действует, просрочен, закрыт и т.п.); погашении кредита; условиям кредитного договора; возникновении просроченной задолженности по кредиту; сумме комиссионного вознаграждения по банковской гарантии подлежащего уплате; условиям соглашения о выдаче банковской гарантии; возникновении не возмещенной в срок задолженности, уплаченной Банком по банковской гарантии;
- ✓ предоставление информации по вопросам обслуживания и работы терминалов:
 - сброс лимита на проведение операции, превышающей лимит;
 - прием и передача на рассмотрение заявлений для изменения лимита по терминалу, полученных через Интернет-Банк i2B Клиента;
 - прием заявок по терминалам на ремонт/замену/обучение/демонтаж;
 - прием заявки через Интернет-Банк i2B Клиента на изменение реквизитов терминала: смена адреса, изменение наименования, изменение расчетного счета;

- прием заявки на замену типа оборудования/изменение типа связи;
- предоставление информации об операциях по терминалам, по зачислению сумм возмещения, формирование отчета по терминалу и предоставление его Клиенту в Интернет-Банке i2B при обращении распорядителя;
- прием заявки через Интернет-Банк i2B Клиента на проведение/отмену/возврат по операциям;
- предоставление информации о размере комиссии за обслуживание по договору эквайринга и количестве установленных терминалов при обращении распорядителя.
 - ✓ запись Клиента на сделку в подразделение Банка;
 - ✓ регистрация предложений, благодарностей и жалоб;
 - ✓ предоставление информации о суммах дебиторской задолженности по комиссиям Банка и по порядку погашения дебиторской задолженности: дата списания и сумма комиссии, разъяснения по тарифу, согласно которому была списана комиссия;
 - ✓ предоставление информации об очереди неисполненных в срок документов по счетам Клиента: факт наличия, дата постановки документа, сумма и причина постановки документа;
 - ✓ предоставление информации об ограничениях по счетам Клиента: дата, сумма и причина наложения ограничения;
 - ✓ бронирование денежных средств для снятия через кассу Банка по чеку или карте УФК;
 - ✓ бронирование сейфовых ячеек;
 - ✓ предоставление информации по зарплатному проекту: статус договора, статус файла на зачисление заработной платы, статус платежных поручений в рамках зарплатного проекта, проверка факта добавления/удаления сотрудника из зарплатного проекта, код зарплатного проекта;
 - ✓ предоставление информации о завершении или не завершении Банком обработки представленных Клиентом документов, подтверждающих изменения сведений;
 - ✓ закрытие карт по заявлению Клиента в Интернет-Банке i2B;
 - ✓ выгрузка и направление Клиенту в Интернет-Банке i2B предзаполненных анкеты FATCA CRS и идентификационной карты;
 - ✓ направление пустых бланков документов и заявлений Клиенту в Интернет-Банке i2B / на электронную почту;
 - ✓ изменение лимитов корпоративной карты по запросу Клиента в Интернет-Банке i2B.

2. Консультационные услуги Клиенту по следующим банковским продуктам:

- ✓ расчетно-кассовое обслуживание, включая резервирование счетов;
- ✓ дистанционное банковское обслуживание («Банк-клиент» и «Интернет-банк i2B»).
- ✓ зарплатный проект;
- ✓ эквайринг;
- ✓ карты УФК, корпоративные карты, таможенные карты и дополнительные услуги к ним;
- ✓ услуги инкассации, карта самоинкассации и дополнительные услуги к ней;
- ✓ кредитные продукты;
- ✓ депозитные продукты;
- ✓ конверсионные операции, котировальная доска;
- ✓ информирование по счету (SMS, E-mail, выписка по счету на E-mail);
- ✓ банковские гарантии;
- ✓ аккредитивы;
- ✓ сейфинг;
- ✓ факторинг;
- ✓ лизинг;
- ✓ страхование;
- ✓ юридические услуги;
- ✓ онлайн-сервисы для бизнеса.

3. Консультационные услуги по предоставляемым в Банк документам:
- ✓ в связи с внесением изменений в учредительные документы Клиента и/или сменой и продлением полномочий уполномоченных лиц;
 - ✓ в связи с открытием/закрытием счета;
 - ✓ в связи с заключением договоров торгового и интернет-эквайринга, установкой терминалов;
 - ✓ в связи с заключением договоров на инкассацию и доставку наличных денежных средств;
 - ✓ в связи с заключением договоров на перечисление денежных средств на счета, к которым выпущены карты сотрудников Клиента.
4. Консультационные услуги по следующим обращениям:
- ✓ тарифы Банка;
 - ✓ основание для предъявления платежного требования к счету Клиента;
 - ✓ порядок действий Клиента при отмене платежей;
 - ✓ порядок действий Клиента при уточнении реквизитов платежных документов и назначения платежа;
 - ✓ консультирование по условиям предоставления и обслуживания кредитных продуктов и банковских гарантий Банка;
 - ✓ порядок формирования и отправки ведомости на выплату заработной платы, заказа новых карт и перевыпуска карт в рамках зарплатного проекта;
 - ✓ порядок проведения ежегодной идентификации;
 - ✓ порядок предъявления исполнительных документов в Банк.
5. Консультационные услуги по проводимым в Банке акциям и специальным предложениям.
6. Продажа продуктов Банка.
7. Предоставление информации об адресах и режиме работы подразделений Банка.

РАЗРАБОТАНО

Начальник управления
Дистанционной поддержки и продаж

Ю.М. Петрова