

Руководство пользователя системы "Телефонный Банк"

1.	Назначение системы "Телефонный Банк"	2
2.	Общая информация о системе "Телефонный Банк"	3
3.	Перечень доступных операций в системе "Телефонный Банк"	5
4.	SMS-оповещение о совершении операций в системе "Телефонный Банк" (услуга SMS-информирования).....	6
5.	Выполнение критических операций	7
6.	Перечень функций системы "Телефонный Банк"	8
7.	Описание структуры меню "Телефонный Банк"	10
8.	Ввод / изменение ТРIN и ответов на контрольные вопросы через систему "Интернет-Банк"	13
9.	Обеспечение безопасности в системе "Телефонный Банк"	14
10.	Графическая схема	15

1. Назначение системы "Телефонный Банк"

Система "Телефонный Банк" предназначена для предоставления физическим лицам - клиентам Банка доступа к информации по собственным банковским счетам, совершению банковских операций (таких как блокирование карты, заказ выписки по карте или счету и т.п.) по телефонным каналам связи, как в режиме самообслуживания, так и с помощью специалистов Call-центра Банка.

2. Общая информация о системе "Телефонный Банк"

Получение речевых справок в системе "Телефонный Банк" становится возможным после успешного прохождения Вами процедуры аутентификации и осуществляется в режиме диалога между абонентом и системой (в режиме самообслуживания) или специалистом Call-центра Банка (в случае если клиент выбрал соединение с оператором). В ответ на приглашение системы Вам необходимо ввести номер интересующего Вас раздела или дополнительную информацию, которую Система запрашивает у Вас – например, Ваш идентификатор для работы с Системой, или дату, сумму и т.п. Получив запрос, Система выдает требуемую информацию или указывает на ошибочно введенные Вами данные.

Структура выбора информации в системе "Телефонный Банк" построена по принципу вложенных иерархически структурированных голосовых меню. Работа с системой заключается в выборе необходимых Вам пунктов меню. Для выбора того или иного пункта меню Вам необходимо нажать на клавишу с соответствующей цифрой (или символом "*", "#") на Вашем телефонном аппарате.

При достаточном опыте работы с системой Вы можете не прослушивать весь текст, а сразу нажать нужную Вам цифру (либо их последовательную комбинацию, дающую доступ к необходимому подпункту меню). Если Система в течение 10 секунд не получает команду тонового набора, Вы услышите соответствующее уведомление. После повторения запроса и при отсутствии Вашей команды, разговор будет автоматически завершен Системой.

Чтобы воспользоваться услугами системы "Телефонный Банк" Вам следует позвонить по номеру телефона 8 (495) 789-8877 или 8 (800) 200-5434 в Call-центр Росбанка, переключить Ваш телефон в режим тонового набора (если это необходимо), нажав «*», или другим способом, указанным в инструкции к телефонному аппарату, и выбрать раздел меню "Телефонный Банк".

Если Вам необходима помощь, Вы сможете соединиться со специалистом Call-центра, нажав соответствующую клавишу на телефонном аппарате. В большинстве разделов меню Системы для этого выделена клавиша "0" (ноль).

Для доступа в Систему в режиме самообслуживания Вам необходимо использовать комбинацию вашего персонального идентификационного номера, например – номера карты, и TPIN (Персональный Идентификационный Телефонный Код). Вы можете изменить TPIN в любое время с помощью системы "Телефонный Банк", через систему "Интернет-Банк" или в отделении того филиала Росбанка, в котором у Вас заключен договор об обслуживании в системе «Телефонный Банк».

Для работы с Системой через специалиста Call-центра Вам также необходимо для доступа в систему пройти процедуру авторизации. Это можно сделать как в режиме самообслуживания (в указанном выше порядке), выбрав после успешного прохождения проверки доступа, опцию соединения с сотрудником Банка, так и непосредственно через специалиста Call-центра. В случае авторизации через специалиста Call-центра Вам потребуется ответить на контрольные вопросы, которые будут заданы автоматическими средствами системы. Для авторизации доступа предоставленные Вами ответы должны совпадать с теми ответами, что были Вами установлены ранее через систему "Интернет-Банк" (см. п. 8 " Ввод / изменение TPIN и ответов на контрольные вопросы через систему "Интернет-Банк"). Обращаем Ваше внимание на то, что контрольные вопросы, которые Вам будут заданы для авторизации, озвучиваются автоматически и не доступны для

сотрудников Call-центра Банка. Отвечая на заданный системой контрольный вопрос, Вам необходимо назвать специалисту Call-центра только ответ, повторять при этом контрольный вопрос не следует.

В случае если количество неудачных попыток ввода Вашего персонального идентификационного телефонного кода TPIN или ответов на контрольные вопросы превысит установленное в Системе значение, Система уведомит об этом, и доступ к Телефонному Банку будет автоматически заблокирован. Для возобновления доступа к системе Вам следует обратиться в любое из отделений того филиала Росбанка, в котором у Вас заключен договор об обслуживании в системе «Телефонный Банк», или воспользоваться системой "Интернет-Банк".

Общие принципы навигации по меню системы "Телефонный Банк":

- Для возврата в главное меню используйте клавишу "*" Вашего телефонного аппарата
- Для возврата в предыдущее меню используйте клавишу "#" Вашего телефонного аппарата
- Для соединения со специалистом Call-центра используйте в большинстве случаев клавишу "0" телефонного аппарата или специальную выделенную клавишу, которая в отдельных случаях будет сообщаться Вам Системой дополнительно.

3. Перечень доступных операций в системе "Телефонный Банк"

- Получить информацию о доступном остатке денежных средств на счете (в т.ч. – основном счете банковской карты);
- Получить информацию о вкладе;
- Получить информацию о кредите;
- Получить информацию о последних операциях по банковской карте;
- Получить информацию об операциях по счету за выбранный период;
- Блокировать банковскую карту;
- Разблокировать банковскую карту;
- Заказать выписку по банковской карте или счету на e-mail;
- Изменить TPIN;
- Блокировать TPIN;
- Отключить все услуги системы "Телефонный Банк" (блокировать работу в Системе);
- Подключить / отключить SMS-оповещение (услуга SMS-информирования) о совершение операций в Системе "Телефонный Банк".

4. SMS-оповещение о совершении операций в системе "Телефонный Банк" (услуга SMS-информирования)

Если Вы указали номер мобильного телефона в Заявлении* на подключение к системе "Телефонный Банк", Вы можете воспользоваться услугой SMS-информирования по операциям, осуществляемым в Системе. Для этого Вам следует отметить соответствующий пункт в Заявлении. В дальнейшем, Вы всегда можете отключить / подключить данную услугу непосредственно в Системе в случае, если в Заявлении указан номер Вашего мобильного телефона.

SMS-сообщения направляются при совершении следующих операций в Системе:

- Создание TPIN
- Блокировка TPIN
- Отключение всех услуг системы "Телефонный Банк" (блокировка работы в Системе)
- Блокировка банковской карты
- Разблокировка банковской карты.

* Заявление в ОАО АКБ «РОСБАНК» на открытие личного банковского счета/ оформление и выдачу Банковской карты/ подключение к системам «Мобильный Клиент-Банк» / «Интернет-Банк» / «Телефонный Банк» и/или " Заявление в ОАО АКБ «РОСБАНК» на предоставление пакета банковских услуг /открытие личного банковского счета/ оформление и выдачу Банковской карты/ подключение к системам дистанционного банковского обслуживания

5. Выполнение критических операций

В случае возникновения ошибок в ходе выполнения некоторых критических задач при работе с Телефонным Банком, Система обеспечивает их безусловное выполнение после устранения неполадок. При наступлении такого события Вы будете уведомлены о том, что данный запрос принят и будет выполнен. В список таких операций входят:

- Блокировать банковскую карту;
- Блокировать TPIN;
- Отключить все услуги системы "Телефонный Банк" (блокировать работу в Системе).

6. Перечень функций системы "Телефонный Банк"

Система "Телефонный Банк" позволяет Вам получать информацию по собственным банковским счетам и совершать ряд банковских операций:

- в режиме реального времени
- в режиме самообслуживания без ожидания на линии ответа специалиста Банка
- с помощью специалиста Call-центра.

В системе "Телефонный Банк" Вам доступна следующая информация:

- По банковской карте:
 - Тип карты, последние 4 цифры ее номера, валюта основного счета карты;
 - Баланс основного счета карты;
 - Статус банковской карты (активна/заблокирована);
 - Информация о последних операциях (дата операции, тип операции, сумма операции в валюте операции);
 - Кредитный лимит (если установлен);
- По счету:
 - Название счета, последние 4 цифры его номера, валюта счета
 - Информация о доступном остатке денежных средств на счете;
 - Информация об операциях за выбранный период (дата операции, тип операции, сумма операции в валюте счета);
- По кредиту:
 - Название кредита, последние 4 цифры счета погашения, валюта кредита;
 - Доступный остаток на счете погашения кредита;
 - Сумма общей задолженности;
 - Дата ежемесячного платежа;
 - Сумма ежемесячного платежа;
 - Информация о последних операциях (дата операции, тип операции, сумма операции в валюте счёта);
 - Способы погашения кредита;
- По вкладу:
 - Название вклада, дата открытия вклада, валюта вклада
 - Текущая сумма вклада;
 - Информация об операциях за выбранный период (дата операции, тип операции, сумма операции в валюте счета).

Список действий, доступных клиенту в системе "Телефонный Банк":

- Блокировка банковской карты;
- Разблокировка банковской карты;
- Заказ на e-mail выписки по банковской карте или счету с указанием требуемого периода и необходимого формата получаемого файла;
- Изменение TPIN;
- Блокировка TPIN;
- Отключить все услуги системы "Телефонный Банк" (блокировать работу в Системе);

- Подключить / отключить получение SMS-оповещений о совершение операций в Системе;
- Соединение со специалистом Call-центра.

7. Описание структуры меню "Телефонный Банк"

Для удобства работы с голосовым сервисом системы "Телефонный Банк" рекомендуется использовать графическую схему.

Для начала работы в системе "Телефонный Банк" необходимо пройти идентификацию по номеру карты (срок действия которой не истек) и аутентификацию по ТРІN в системе самообслуживания. При желании работать в системе через специалиста Call-центра Вы также можете пройти процедуру идентификации и процедуру проверки доступа по контрольным вопросам у специалиста Call-центра. В этом случае для идентификации Вам потребуется по выбору специалиста Call-центра назвать или номер карты или фамилию, имя, отчество, дату рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность.

Описание основных блоков меню:

- **«Приветствие»**
Приветственное сообщение для клиента.
- **«Работа в системе»**
Вход в систему "Телефонный Банк".
- **«Подробная информация о системе»**
Описание системы "Телефонный Банк" и способы подключения данной услуги.
- **«Введите номер карты»**
Идентификация клиента. Необходимо ввести номер карты (срок действия которой не истек). При неверном вводе номера карты более 3-х раз текущая сессия разрывается.
- **«Введите телефонный код ТРІN»**
Аутентификация клиента. Необходимо ввести ТРІN. В случае если код ТРІN заблокирован, Система воспроизводит соответствующее уведомление. При неверном вводе ТРІN 3 раза подряд текущий сеанс работы в системе "Телефонный Банк" будет принудительно прекращен. При верном вводе ТРІN клиент получает информацию о балансе основного счета карты, номер которой был введен для идентификации клиента, и возможность использования всех доступных клиенту функций системы "Телефонный Банк".
- **«Подробная информация по карте»**
Данный раздел предоставляет клиенту информацию по типу карты, валюте основного счета карты, балансу по основному счету карты с возможностью выбора других активных карт клиента.
- **«Главное меню Телебанка»**
Данный раздел предоставляет возможность входа в основные подразделы Системы, описанные ниже.

- **«Информация по картам»**

Данный раздел предоставляет клиенту информацию по типу карты, валюте основного счета карты, балансу по основному счету карты, 5-ти последним операциям по карте с указанием даты операции, типа операции и суммы операции. В разделе возможно выбрать другие активных карты клиента и заказать выписку по карте за выбранный период с доставкой на электронный адрес клиента, указанный в Заявлении*.

- **«Информация по текущим счетам»**

Данный раздел предоставляет клиенту информацию по названию счета, валюте счета, балансу счета, операциям по счету за выбранный период с указанием даты операции, типа операции и суммы операции. В разделе возможно выбрать другие доступные счета клиента и заказать выписку по счету за выбранный период с доставкой на электронный адрес клиента, указанный в Заявлении*.

- **«Информация по кредитам»**

Данный раздел предоставляет клиенту информацию по названию кредита, валюте кредита, доступному остатку по счету погашения, сумме общей задолженности, дате ежемесячного платежа, сумме ежемесячного платежа, последних операциях с возможностью выбора других доступных кредитов клиента и заказа выписки по счету кредита за выбранный период с доставкой на электронный адрес клиента, указанный в Заявлении*.

- **«Информация по вкладам»**

Данный раздел предоставляет клиенту информацию по названию вклада, валюте вклада, дате открытия вклада, текущей сумме вклада, последним операциям за выбранный период с указанием даты операции, типа операции и суммы операции. В разделе возможно выбрать другие доступные вклады клиента и заказать выписку по счету вклада за выбранный период с доставкой на электронный адрес клиента, указанный в Заявлении*.

- **«Блокировать или разблокировать карту»**

Данный раздел позволяет клиенту заблокировать или разблокировать нужную карту.

Разблокировать карту возможно только в том случае, если ранее она была заблокирована через систему "Телефонный Банк" и клиентом была выбрана причина блокировки "До выяснения". В случае, если причина блокировки иная, например, "карта украдена", "карта утеряна" или карта была заблокирована не через систему "Телефонный Банк", разблокировка карты будет недоступна.

Обращаем Ваше внимание на то, что для карт с функцией безналичной оплаты проезда (только для клиентов Московского филиала) транспортное приложение будет заблокировано вне зависимости от выбранной причины блокировки. Разблокировка транспортного приложения невозможна.

* "Заявление в ОАО АКБ «РОСБАНК» на открытие личного банковского счета/ оформление и выдачу Банковской карты/ подключение к системам «Мобильный Клиент-Банк» / «Интернет-Банк» / «Телефонный Банк»" и/или " Заявление в ОАО АКБ «РОСБАНК» на предоставление пакета банковских услуг /открытие личного банковского счета/ оформление и выдачу Банковской карты/ подключение к системам дистанционного банковского обслуживания"

- **«Настройки доступа к Телебанку и операции с TPIN»**

Данный раздел позволяет клиенту изменять или блокировать свой TPIN, настраивать доступ к отдельным сервисам Телебанка и отключить услугу "Телефонный Банк" (блокировать работу в Системе). В случае отключения всех услуг возобновление доступа к Системе возможно только при обращении в любое из отделений того филиала Росбанка, в котором у Вас заключен договор об обслуживании в системе «Телефонный Банк». Рекомендации по изменению TPIN указаны в п. 8.

8. Ввод / изменение ТРІN и ответов на контрольные вопросы через систему "Интернет-Банк"

Ввод / изменение ТРІN и ответов на контрольные вопросы возможен через систему дистанционного банковского обслуживания "Интернет-Банк". Необходимым условием работы в системе "Интернет-Банк" является наличие банковской карты с ПИН2-кодом. ПИН2-код представляет собой 16-значный буквенно-цифровой код, который указывается в ПИН-конверте, выдаваемом вместе с банковской картой. Доступ в систему "Интернет-Банк" осуществляется с сайта Росбанка (<http://www.rosbank.ru>).

Для совершения операций необходимо войти в систему "Интернет-Банк" и выбрать пункт меню верхнего уровня "Телефонный Банк". Далее следует действовать согласно рекомендациям, приведенным на страницах системы в разделе «Справка» (открывается при выборе "?"). Порядок ввода ТРІN и ответов на контрольные вопросы через систему "Интернет-Банк" изложен также в Руководстве пользователя для работы с системой "Интернет-Банк".

Если доступ в систему "Телефонный Банк" был заблокирован, при изменении ТРІN будет разблокирована работа в режиме самообслуживания, при изменении ответов на контрольные вопросы будет разблокирована работа через специалистов Call-центра Банка.

9. Обеспечение безопасности в системе "Телефонный Банк"

Для авторизации клиента в Системе в режиме самообслуживания используется процедура аутентификации клиента по ТРІN. Код ТРІN должен состоять из 6 цифр. Для авторизации клиента в Системе при работе через специалиста Call-центра используются ответы на контрольные вопросы. Для авторизации доступа предоставленные Вами ответы должны совпадать с теми ответами, что были Вами установлены ранее через систему "Интернет-Банк". Обращаем Ваше внимание на то, что контрольные вопросы, которые Вам будут заданы для авторизации, озвучиваются автоматически и не доступны для сотрудников Call-центра. Отвечая на заданный системой контрольный вопрос, Вам необходимо назвать специалисту Call-центра только ответ, повторять при этом контрольный вопрос не следует.

Для обеспечения безопасности работы в Системе настоятельно рекомендуем при создании и изменении ТРІN **не использовать** явно связанные с Вами данные (например, дату Вашего рождения, номер мобильного телефона и т.д.), тривиальную последовательность цифр (например, 123456, 987654), только одинаковые цифры (например, 111111).

ТРІN не должен содержать какую-либо часть номера карты.

В случае если для авторизации в Системе ТРІN вводится 3 раза подряд неверно, то текущий сеанс работы в системе "Телефонный Банк" будет принудительно прекращен. При выполнении процедуры проверки доступа в Систему через специалиста Call-центра клиенту предоставляется 1 попытка ответа на контрольные вопросы. В случае если 4 раза подряд вне зависимости от выбранного способа аутентификации (в системе самообслуживания или через специалиста Call-центра) данные для аутентификации были введены/предоставлены неверно, доступ к Системе блокируется. Для того чтобы возобновить возможность работы в Системе, клиенту потребуется изменить ТРІN и / или контрольные вопросы. Для этого необходимо обратиться в любое из отделений того филиала Росбанка, в котором у Вас заключен договор об обслуживании в системе «Телефонный Банк», или воспользоваться системой "Интернет-Банк".

В случае потери или кражи ТРІN и/ или контрольных вопросов и / или ответов на них, клиент обязан немедленно заблокировать или изменить персональные данные для аутентификации в системе самостоятельно, используя специальные операции в системе "Телефонный Банк", "Интернет-Банк", или оповестить об этом любое отделение Банка (или специалистов Call-центра Банка) в кратчайшие сроки.

Ни при каких обстоятельствах не сообщайте Ваш ТРІN никому, в том числе сотрудникам Банка в отделении и специалистам Call-центра. Также никому не сообщайте выбранные Вами контрольные вопросы и ответы на них (за исключением сообщения специалисту Call-центра ответа на вопрос, заданный автоматическими средствами системы при прохождении процедуры проверки доступа).

Обращаем Ваше внимание на недопустимость хранения Ваших персональных данных для аутентификации в системе (ТРІN, контрольные вопросы и ответы на них) и персонального идентификационного номера (например, номера карты) вместе. Вам следует запомнить Ваши аутентификационные данные и регулярно их изменять.

10. Графическая схема

