

«УТВЕРЖДЕНО»
Правлением АКБ «Капиталбанк»
Председатель Правления
Маевский К.Л.
_____ 2024 г.
(протокол № 77/24)

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ
В ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ
В ЕДИНОМ ФИЛИАЛЕ АКБ «КАПИТАЛБАНК»**

Внести следующие изменения (далее – «Изменения») в Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в Едином филиале АКБ «Капиталбанк» (далее – «ДКБО») в связи с внедрением нового процесса по установке ПИН –кода на банковские пластиковые карточки, посредством IVR через дистанционный канал по телефону Службы поддержки клиентов Банка:

1. Пункт 1.8 ДКБО дополнить следующим определением:

«**IVR** – (Interactive Voice Response) интерактивное голосовое меню — система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри call-центра вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора.»

2. Пункт 2.5 Приложения №1 «Порядок заключения и исполнения договора на выпуск и обслуживание сумовой пластиковой карты физического лица» ДКБО изложить в следующей редакции:

«2.5. Выпущенная/ перевыпущенная Карта выдается Держателю в неактивном состоянии. Активация карты осуществляется Клиентом самостоятельно, путем установления ПИН-кода посредством POS-терминала или Терминала самообслуживания (при наличии у него такой возможности), либо обратившись в Банк по телефону Службы поддержки клиентов Банка посредством IVR.».

3. Пункт 2.8 Приложения №2 «Порядок заключения и исполнения договора выпуска и обслуживания международной пластиковой карты физического лица» ДКБО изложить в следующей редакции:

«2.8. Выпущенная/ перевыпущенная Карта выдается Держателю в неактивном состоянии. Активация карты осуществляется Клиентом самостоятельно посредством Банкоматов/ POS-терминалов или через Мобильный банк и Интернет банк, либо обратившись в Банк по телефону Службы поддержки клиентов Банка посредством системы IVR или в Офисе Банка.».

Внесено:

Вр.и.о директора департамента
розничного бизнеса



Пак М.Ю.

Директор департамента
карточных продуктов и онлайн сервисов



Сатыбалдина А.А.

Главный бухгалтер



Хусаинов Б.Х.

Согласовано:

Первый заместитель
Председателя Правления



Исмаилов С.С.

Заместитель Председателя Правления



Глушченко А.П.

Заместитель Председателя Правления



Тян К.В.

Заместитель Председателя Правления



Еникеева Е.А.



Директор департамента
юридической службы

Директор департамента
комплаенс контроля

Вр.и.о директора департамента
по управлению рисками

A stylized blue ink signature, likely belonging to V.V. Pachurin, consisting of a large loop and a horizontal stroke.

Пачурин В.В.

A blue ink signature, likely belonging to K.A. Hasanov, featuring a series of connected loops and a horizontal stroke.

Хасанов К.А.

A blue ink signature, likely belonging to N.Z. Agataev, with a prominent loop and a horizontal stroke.

Агатаев Н.Ж.