

Banko paslaugų telefonu teikimo sąlygų aprašas

1. Banko paslaugos telefonu (toliau – paslaugos) – tai AB SEB banko (toliau – Bankas) paslaugos, teikiamos telefono ryšio priemonėmis fiziniams ir juridiniams asmenims, su Banku sudariusiems Elektroninių paslaugų teikimo sutartį (toliau – Klientai).
2. Klientai gali naudotis Banko paslaugomis telefonu skambindami šiomis priemonėmis:
 - 2.1. trumpuoju numeriu 1528 (fiziniams asmenims) ir trumpuoju numeriu 19222 (juridiniams asmenims);
 - 2.2. iš užsienio – telefonu +370 5 268 2800 (fiziniams asmenims) ir telefonu +370 5 268 2822 (juridiniams asmenims);
 - 2.3. naudodamiesi programos *Skype* paskyra *SEB.Lietuvoje* (ir fiziniai, ir juridiniai asmenys).

SVARBU: SEB banko oficiali paskyra *Skype* programoje yra viena ir jos pavadinimas yra *SEB.Lietuvoje*. Siekiant užtikrinti duomenų saugumą, kaskart skambindami **klientai turi naudoti tik *Skype* paskyrą *SEB.Lietuvoje.*, esančią SEB interneto svetainėje www.seb.lt** (nenaudoti duomenų, sukauptų *Skype* paskyros archyve). Atkreipiame dėmesį, kad Banko darbuotojai patys neskambina klientams naudodamiesi *Skype* paskyra ir niekuomet neprašo ir neprašys klientų pasakyti konfidencialių duomenų ir slaptažodžių. Skambinant per *Skype* paskyrą „SEB.Lietuvoje“ galimi tik pokalbiai, nėra galimybės naudoti vaizdo ar susirašinėti.
3. Šiame apraše nustatytos paslaugų teikimo skambinant trumpaisiais numeriais 1528 ir 19222 sąlygos ir tvarka *mutatis mutandis* taikomos ir Klientams skambintiems nurodytais telefonais iš užsienio ar skambintiems naudojantis programos *Skype* paskyra *SEB.Lietuvoje*.
4. Šis aprašas yra neatsiejama Elektroninių paslaugų teikimo sutarties (toliau – Sutartis) dalis. Norėdami skaityti Sutarties tekstą, spustelėkite nuorodą *Sutartis*.

Banko paslaugos telefonu

5. Klientas, pageidaujantis naudotis Banko paslaugomis telefonu, turi sudaryti su Banku Sutartį. Sutartyje nurodomas Naudotojas (pats Klientas fizinis asmuo, juridinio asmens atstovas arba kitas Sutartyje Kliento Naudotoju paskirtas asmuo), kuriam Klientas suteikia teisę naudojantis elektroniniais kanalais, įskaitant banko paslaugas telefonu, ir nustatytomis teisėmis Kliento vardu atlikti Sutartyje išvardytus veiksmus. Naudotojas gali naudotis Banko paslaugomis telefonu Sutartyje nustatytomis teisėmis.
6. Klientas fizinis asmuo ar jo paskirtas Naudotojas, paskambinęs trumpuoju telefono numeriu 1528, ir Kliento juridinio asmens atstovas ar Naudotojas, paskambinęs trumpuoju telefono numeriu 19222 gali:
 - 6.1. [Nebegaliuoja nuo 2017.08.13](#)
 - 6.2. naudotis Kontaktų centro vadybininkų (toliau – vadybininkai) paslaugomis.
7. Vadybininkai teikia šias paslaugas:
 - 7.1. informaciją apie sąskaitas, atliktas operacijas ir kitas Banko paslaugas;
 - 7.2. priima prašymus dėl Banko paslaugų, teikiamų telefonu (telefonu teikiamų paslaugų sąrašas pateikiamas www.seb.lt).
8. Vadybininkai paslaugas fiziniams asmenims telefonu 1528 teikia visomis savaitės dienomis visą parą, juridiniams asmenims telefonu 19222 – pirmadieniais–penktadieniais nuo 8.00 iki 17.00 valandos.

Kaip naudotis paslaugomis

9. Paslaugų Naudotojo tapatybė nustatoma pagal atsakiklio pateiktą instrukciją dviem būdais:
 - 9.1. Naudotojui įvedant Sutartyje Banko suteiktą atpažinimo kodą ir Banko išduotos atpažinimo priemonės (slaptažodžių kortelės arba slaptažodžių generatoriaus) slaptažodį; arba
 - 9.2. **Nebegalioja nuo 2017.08.13**
10. **Nebegalioja nuo 2017.08.13**
11. Vadybininkas, norėdamas tinkamai nustatyti Naudotojo tapatybę, gali užduoti papildomų klausimų. Jei Naudotojo atsakymai kelia vadybininkui pagrįstų abejonių, jis turi teisę atsisakyti patvirtinti Kliento tapatybę.
12. **Nebegalioja nuo 2017.08.13**
13. Naudotojas, pageidaujantis naudotis paslaugomis, turi naudoti telefono aparatą, veikiantį toniniu režimu.

Automatinis sąskaitų likučių ir operacijų tikrinimas

14. **Nebegalioja nuo 2017.08.13**
15. **Nebegalioja nuo 2017.08.13**
16. **Nebegalioja nuo 2017.08.13**
17. **Nebegalioja nuo 2017.08.13**

Papildoma informacija

18. Pokalbiai telefono trumpaisiais numeriais 1528 ir 19222, telefono numeriais +370 5 268 2800 ir +370 5 268 2822 apmokestinami pagal kliento naudojamo telefono ryšio operatoriaus taikomą tarifą ar Kliento pasirinktą mokėjimo planą.
19. Pokalbiai skambinant naudojantis programos *Skype* paskyra *SEB.Lietuvoje* nėra apmokestinami (Klientas moka tik už interneto ryšio tiekimo paslaugas su tiekėju sutartomis sąlygomis).
20. Bankas įsipareigoja nedelsdamas blokuoti galimybę nustatyti Naudotojo tapatybę naudojantis atpažinimo ar apsaugos priemonėmis, jei Klientas bet kuriuo paros metu paskambina telefonu 1528 ir to pareikalauja. Klientas gali nurodyti blokuoti vieną ar abu iš šių tapatybės nustatymo būdų:
 - 20.1. **Nebegalioja nuo 2017.08.13**
 - 20.2. kai naudojama Banko išduota atpažinimo priemonė. Tokiu atveju ši atpažinimo priemonė nebus tinkama naudoti ir kitais Banko elektroniniais kanalais.
21. Klientas, pageidaujantis atnaujinti galimybę nustatyti Naudotojo tapatybę elektroniniais kanalais (naudojantis atpažinimo ar apsaugos priemonėmis), jeigu ji blokuota Klientui pareikalavus, ar gauti naują Banko išduotą atpažinimo ar apsaugos priemonę, turi kreiptis į Banko aptarnavimo padalinį.
22. Pokalbiai skambinant į Banką telefonais 1528 ir 19222 yra įrašomi, siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę. Bankas garantuoja šių įrašų konfidencialumą ir apsaugą.
23. Bankas turi teisę vienašališkai keisti šį aprašą Sutartyje nustatyta tvarka.