

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Правления АО
«Банк «Агророс»

_____ Д.Ю. Кондрацков

« ____ » _____ 2014 г.

ПОРЯДОК
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПРИ
ТЕЛЕФОННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ В АО «БАНК
«АГРОРОС»

Версия 1.0

г. Саратов 2014

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ, ТЕРМИНОВ, УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ.....	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
3. ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ КЛИЕНТАМ ПО ТЕЛЕФОНУ	4
4. ТРЕБОВАНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ НЕОБХОДИМОГО УРОВНЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ	5
5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ	6
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА.....	6
7. РЕАЛИЗАЦИЯ И ПОДДЕРЖКА ДОКУМЕНТА.....	6

1. Перечень сокращений, терминов, условных обозначений

Автоматизированная банковская система – автоматизированная система, реализующая технологию выполнения функций организации банковской системы Российской Федерации.

[СТО БР ИББС-1.0-2010, п. 3.30]

Сведения конфиденциального характера (конфиденциальные сведения Банка) – сведения, ознакомление сотрудников Банка и сторонних лиц с которыми охраняется Банком в целях защиты собственных экономических интересов, либо в соответствии с требованиями федерального законодательства. В частности, к таким сведениям относятся сведения, составляющие коммерческую и банковскую тайну, а также персональные данные.

Коммерческая тайна – сведения, имеющие действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу их неизвестности третьим лицам, и закрытые от свободного доступа обладателем информации – Банком, его партнерами, клиентами и корреспондентами. Порядок раскрытия и передачи документов, содержащих коммерческую (служебную) тайну, в АО «Банк «Агророс» определяется настоящим Положением и другими нормативными актами Банка.

[ст. 139 ГК РФ]

Банковская тайна – сведения об операциях, о счетах и вкладах клиентов и корреспондентов Банка, а также сведения о них самих. Порядок допуска к информации, содержащей банковскую тайну, и исчерпывающий перечень третьих лиц, имеющих право на получение сведений об операциях, о счетах и вкладах клиентов и корреспондентов банка определен ст.26 Федерального закона «О банках и банковской деятельности».

[ст. 857 ГК РФ и ст. 26 Федерального закона «О банках и банковской деятельности»]

Персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

[Федеральный закон №152-ФЗ «О персональных данных»]

Электронная подпись – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

[Федеральный закон от №63-ФЗ «Об электронной подписи»]

АБС – автоматизированная банковская система.

ИБ – информационная безопасность.

ИНН – индивидуальный номер налогоплательщика.

ОС – операционная система.

ПО – программное обеспечение.

ФИО – фамилия, имя, отчество.

2. Общие положения

- 2.1.** Данный порядок разработан на основе *«Политики Информационной безопасности АО «Банк «Агророс»»* (далее – Банк), *«Положения «О сведениях конфиденциального характера в АО «Банк «Агророс»»*.
- 2.2.** Целью разработки настоящего Порядка является обеспечение конфиденциальности защищаемых сведений Банка (банковской тайны, коммерческой тайны, персональных данных) в процессе информационной поддержки клиентов Банка. Настоящий Порядок устанавливает и регламентирует действия сотрудников Банка, уполномоченных на предоставление информации клиентам по телефону.
- 2.3.** Действие Порядка распространяется на все подразделения Банка.

3. Информация, предоставляемая клиентам по телефону

- 3.1.** В случае обращения клиента в Банк по телефону, ему неограниченно предоставляется информация, не отнесенная в Банке к конфиденциальной, а именно:
 - адреса и контакты офисов Банка, места установки банкоматов, платежных терминалов и касс;
 - реквизиты Банка;
 - ФИО руководства Банка;
 - информация о социальной политике и благотворительной деятельности Банка;
 - открытая информация о тарифах, услугах и акциях Банка, в т.ч. курсы покупки (продажи) валют.
- 3.2.** Основными способами получения клиентом информации о состоянии и операциях по своим счетам (банковская тайна) в Банке принимаются использование Интернет-Клиент-Банк и непосредственное обслуживание в офисе Банка. При этом получение информации через Интернет-Клиент-Банк является удобным и безопасным, т.к. в процессе передачи используется шифрование и средства электронной подписи. Информирование по телефону является крайней мерой и должно проводиться только после предварительной проверки клиента. В связи с этим перечень информации, разрешенной к передаче по телефону, ограничен.
- 3.3.** Клиентам в процессе телефонного обслуживания может быть предоставлена следующая конфиденциальная информация:
 - остаток средств на открытом счете на текущую дату;
 - подтверждение приходной (расходной) операции по счету (в т.ч. сумма операции);
 - название контрагента-участника операции, его ИНН, № Р./С.;
 - обороты клиента по счету, в т.ч. операции за определенный период либо с определенным контрагентом;
 - кредитоспособность клиента (при наличии заранее рассмотренной в установленном порядке кредитной заявки);
 - факт наличия и сумма задолженности перед Банком.

3.4. Запрещается предоставление информации о:

- паспортных или других персональных данных клиента или его ответственных лиц;
- содержании юридического дела клиента;
- обслуживании в Банке других клиентов;
- другой конфиденциальной информации (см. «Перечень сведений конфиденциального характера АО «Банк «Агророс»»).

4. Требования по обеспечению необходимого уровня конфиденциальности

- 4.1.** Конфиденциальная информация может предоставляться клиенту по телефону только сотрудниками Подразделения банка, ответственного за обслуживание счетов физических и/или юридических лиц и ИП.
- 4.2.** Информация по счету клиента–юридического лица предоставляется только лицам, имеющим на это право в соответствии с законодательством РФ (указанным в деле клиента). Информация по счету клиента-физического лица предоставляется только самому физическому лицу, либо его доверенным лицам (в случае наличия доверенности на распоряжение счетами).
- 4.3.** Информация может быть предоставлена только тем клиентам Банка, которыми ранее было получено проверочное (кодовое) слово. При этом перед предоставлением информации в обязательном порядке по проверочному слову проводится идентификация клиента.
- 4.4.** Проверочное слово назначается клиенту либо при открытии счета (физические лица – счета пластиковых карт), либо по его заявлению (юридические лица и физические лица).
- 4.5.** Проверочное слово не должно содержать ФИО клиента (физические лица), ФИО ответственных лиц организации (юридические лица), названия организации (юридические лица).
- 4.6.** Период действия проверочного слова клиентов - юридических лиц – до окончания календарного года. Ежегодно сотрудники Банка инициируют смену клиентами проверочного слова (в срок до 31 января). Допускается смена проверочного слова с использованием защищенной передачи сообщений в системе Интернет-Клиент-Банк. Срок действия проверочного слова клиентов - физических лиц совпадает с действием договора на обслуживание счета (карты). При необходимости, клиент может его сменить.
- 4.7.** Хранение проверочного слова и срока его действия осуществляется в едином поле информации о клиенте в АБС «Банкир» (пример – «синхрофазотрон, 2014»). При смене проверочного слова должен указываться новый срок его действия (пример – «изоморфизм, 2015»).
- 4.8.** Внеплановая смена проверочного слова должна производиться в случае смены ответственных лиц клиента - юридического лица, которым было известно проверочное слово (при переоформлении карточки клиента), либо по устному (аналогично п.4.6) или письменному заявлению (в т.ч. физического лица).
- 4.9.** Допускается осуществлять блокировку пластиковой карты клиента в случае сообщения о ее компрометации, в том числе без указания проверочного слова.

5. Порядок предоставления информации

5.1. В случае запроса клиентом информации, указанной в п.3.3 по телефону, сотрудник Банка должен:

- Попросить клиента представиться (в т.ч. указать организацию, которую он представляет в случае обслуживания юридического лица). Проверить, является ли он ответственным лицом клиента (клиентом).
- Используя АБС «Банкир» убедиться, что клиенту назначено проверочное слово. В случае, если проверочное слово не назначено, объяснить клиенту невозможность предоставления информации и предложить возможные варианты назначения слова.
- Запросить у клиента и сверить проверочное слово, срок его действия с указанным в информации клиента в АБС «Банкир». В случае несовпадения сообщить об этом клиенту (запрошенная информация не предоставляется). В случае совпадения, предоставить запрошенную информацию.
- Если период действия проверочного слова истекает (истек, но смена еще не произведена), сотрудник должен предложить клиенту произвести смену слова.
- В случае четырехкратного неверного указания проверочного слова, отказать в предоставлении информации, после чего уведомить о попытках запроса ответственное лицо клиента, с использованием контактов (телефона), указанных в досье.

5.2. В случае запроса клиентом общедоступной информации (п.3.1), сотрудник Банка предоставляет ее без дополнительных проверок.

5.3. В случае запроса другой конфиденциальной информации, клиенту объясняется невозможность ее предоставления и указывается ссылка на порядок, доступный на WEB-сайте Банка.

6. Ответственность за нарушение Порядка

6.1. Предоставление информации без верификации, либо информации, запрещенной к предоставлению, а также невыполнение сотрудниками других требований Порядка, в соответствии с положениями Трудового, Гражданского, Уголовного кодексов РФ, может повлечь дисциплинарные взыскания, включая замечание, выговор и увольнение с работы.

7. Реализация и поддержка документа

7.1. Контроль реализации Порядка возлагается на отдел информационной безопасности.

7.2. Настоящий Порядок должен пересматриваться и актуализироваться не реже чем 1 (один) раз в 3 (три) года или в случае необходимости отражения определенных существенных изменений.