

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Правления

АО «Банк «Агророс»

Д.Ю. Кондрацков

« 25 » сентября 2017 года

Приказ №198

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

Саратов, 2017

1.Перечень сокращений, терминов, условных обозначений

Порядок – Порядок предоставления информации при телефонном обслуживании АО «Банк «Агророс».

Банк – Акционерное общество Банк «Агророс».

Автоматизированная банковская система – автоматизированная система, реализующая банковский технологический процесс.

[СТО БР ИББС-1.0-2014, п. 3.32]

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.

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»]

Клиент – для целей настоящего Порядка – физические лица, в том числе физические лица, занимающиеся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, индивидуальные предприниматели и юридические лица, пользующиеся услугами банка.

Контактный – центр (далее КЦ) – сервис, позволяющий Клиенту посредством телефона или открытого канала связи после его успешной Идентификации/Аутентификации при участии оператора (сотрудника Банка) дистанционно давать Банку указания на совершение действий во исполнение Договора а так же получать справочную информацию в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

Идентификация – совокупность мероприятий Банка по установлению определенных законодательством Российской Федерации сведений о Клиентах, их Представителях, Выгодоприобретателях, Бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий.

Аутентификация – удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк для совершения банковских операций и/или получения информации по Счетам дистанционно и совершения иных действий в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

Тарифы – сведенный в единый документ перечень ставок, условий и порядка оплаты услуг Банка, оказываемых Клиентам в банке.

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

В случае обращения клиента в Банк по телефону, ему неограниченно предоставляется информация, не относящаяся в Банке к конфиденциальной.

Справочно-информационное обслуживание физических лиц

Консультационные услуги физическим лицам по следующим банковским и иным услугам:

- 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.
- срочные вклады, текущие счета;
- именные блокированные целевые счета, открываемые Банком на имя Клиентов – физических лиц, для зачисления средств социальной выплаты или безвозмездной субсидии;
- получение пенсии на счета, открытые в Банке;
- переводы без открытия банковского счета;
- переводы с банковского счета;
- международные системы денежных переводов;
- предоставление информации по текущим наличным курсам валют и курсам из Интернет-Клиент-Банка;
- система Интернет-Клиент-Банк;
- по вопросам использования и подключения системы «Интернет-Клиент-Банк»;

- оказание помощи Клиентам при работе в системе «Интернет-Клиент-Банк»;
- аренда индивидуальных банковских сейфов;
- порядок оформления страховых продуктов, предоставляемых партнерами Банка;
- иные банковские продукты, предоставляемые в соответствии с требованиями внутренних документов Банка.

Консультационные услуги по продукту «Пластиковые карты»:

- Карты для физических лиц, тарифы и условия обслуживания;
- специальные карточные проекты и текущие акции;
- услуги для Держателей карт:
- SMS-сервис;
- расходные лимиты;
- платежи в Банкоматах Банка/платежных киосках Банка;
- предоставление информации об адресах установки, режиме работы, работоспособности банкоматной сети Банка;
- консультации по проведению операций с использованием Карт.

Консультационные услуги по кредитным продуктам для физических лиц:

- кредит в режиме возобновляемой кредитной линии;
- потребительские кредиты;
- кредит под залог недвижимого имущества;
- ипотечный кредит (первичный и вторичный рынок недвижимости)
- кредит на приобретение транспортного средства;
- иные виды кредитов, предоставляемые Банком.

Предоставление информации об адресах, телефонах и режиме работы подразделений Банка.

Обращаем Ваше внимание, что сервисное обслуживание в Контактном центре возможно только при обращении Клиента-владельца счета (Держателя карты) после проведения успешной идентификации. При обращении третьих лиц сервисное обслуживание не производится.

Идентификация Клиента производится по кодовым словам (при их наличии) и/или по персональным данным и иной информации, предоставленной ранее Клиентом в Банк.

При обращении в Контактный центр Банка Клиент должен преимущественно использовать номер телефона, ранее предоставленный Банку, в противном случае ему может быть отказано в обслуживании по телефону.

Основными способами получения клиентом информации о состоянии и операциях по своим счетам (банковская тайна) в Банке принимаются использование системы 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.

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.

Перечень услуг Контактного центра Банка по обслуживанию юридических лиц

Справочно-информационное обслуживание юридических лиц

Консультационные услуги юридическим лицам по следующим банковским продуктам:

- расчетно-кассовое обслуживание;
- дистанционное банковское обслуживание;
- зарплатный проект;
- эквайринг;
- депозитные продукты;
- корпоративные карты;
- кредитные продукты, предлагаемые Банком для юридических лиц и предприятий малого и среднего бизнеса;
- услуги инкассации;
- индивидуальные банковские сейфы;
- лизинг;
- Конверсионные операции;
- SMS – информирование;
- E-mail – информирование;
- банковская гарантия.

Консультационные услуги по предоставляемым в Банк документам:

- консультирование по документам, предоставляемым в Банк, в связи с внесением изменений в учредительные документы Клиента и/или сменой и продлением полномочий уполномоченных лиц;

- Консультирование по документам в связи с открытием/закрытием счета, в том числе счета по вкладу;
- консультирование по заполнению типовых форм документов Банка, заполняемых Клиентом на открытие счетов.

Консультационные услуги юридическим лицам по следующим обращениям:

- подробная консультация по Тарифам Банка, размер, расшифровка и порядок взимания;
- порядок действий Клиента при отмене распоряжений;
- по погашению дебиторской задолженности;
- порядок действий Клиента при уточнении реквизитов платежных документов;
- правила проведения операций по корпоративным картам;
- по договору предоставления услуг торгового и интернет эквайринга;
- консультирование по порядку выдачи и обслуживания кредитных продуктов Банка;
- консультирование по порядку оформления и расторжения депозитных продуктов Банка;
- консультирование по порядку формирования, отправки ведомости на выплату заработной платы, заказу новых карт и перевыпуску карт в рамках зарплатного проекта;
- консультирование по видам конверсионных операций и условиям покупки/продажи иностранной валюты.

Консультационные услуги по проводимым в Банке Акциям и специальным предложениям.

Предоставление информации об адресах и режиме работы подразделений Банка.

Сервисное обслуживание юридических лиц:

- блокировка корпоративных карт Банка;
- постановка корпоративных карт Банка в бесплатные Международные Стоп-листы;
- обеспечение подробной консультацией Держателей карт по вопросам проведения и прохождения операций по корпоративным картам, о причине невозможности проведения операции, об установленном лимите карты;
- предоставление информации об отдельных операциях по счету/-ам Клиентов (сумма операции, назначение платежа, ФИО/Наименование отправителя и т.д.);
- обеспечение подробной консультацией Клиентов по действующим и закрытым вкладам;
- обеспечение консультацией Клиентов по вопросам плановых и фактических операций по кредитам; предоставление информации о сумме и порядке частично-досрочного и полного погашения кредитов, в том числе на определенную дату; состояния кредита (действует, просрочен, закрыт и т.п.); по-

гашения кредита; условиям кредитного договора; возникновения просроченной задолженности;

- обеспечение подробной консультацией Клиентов по зарплатному проекту;
- обеспечение подробной консультацией Клиентов по эквайрингу;
- обеспечение подробной консультацией Клиентов Банка по вопросам использования системы Интернет-Клиент-банк;
- обнуление расходных лимитов по корпоративным платежным картам (лимит по неверному вводу CVV, лимит по неверному вводу срока действия карты);
- заказ денежных средств (рубли/валюта) для снятия с расчетных счетов.

Запрещается предоставление информации в отношении:

- паспортных или других персональных данных клиента или его ответственных лиц;
- содержания юридического дела клиента;
- обслуживания 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, ответственными 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 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.

4.10. При обращении клиента в Банк по телефону относительно подозрения на компрометацию его данных, позволяющих получить удаленный доступ к управлению счетами (например, реквизитов доступа в систему Интернет-Клиент-Банк), данная информация должна быть доведена до начальника УКиРБ, заместителя Председателя Правления, курирующего соответствующее направление (розничный/корпоративный бизнес), начальника УИТ, и, при необходимости, начальника ССБ. Для получения Банком подобной информации, и принятия решения о временном приостановлении удаленного доступа к счетам клиента, использование кодового слова не является обязательным, достаточно провести идентификацию с использованием дополнительных реквизитов (например, сверив серию и номер паспорта клиента).

5. Порядок предоставления информации

5.1. В случае запроса клиентом информации 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, 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 Службу содействия бизнесу.

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.