

Служба безопасности

Что рассматриваем:

- Информационная безопасность
- Банковская тайна
- Коммерческая тайна
- Взаимодействие с ДИТ и ДЗБ
- Оборудование и программное обеспечение
- Кредитному консультанту запрещается
- Предварительная оценка клиента
- Негативные факторы
- Проверка документов клиента
- Мошенничество

Информационная Безопасность

Нарушение информационной безопасности – любое нарушение требований, содержащихся в законах РФ, политике информационной безопасности Банка, положениях или инструкциях, способное привести к нарушению конфиденциальности, целостности или доступности информации.

- Пользователям разрешается использовать только те информационные ресурсы, доступ к которым получен официально.
- Доступ пользователей к ресурсам, который не был согласован установленным образом (авторизован), является нарушением режима информационной безопасности Банка.

Каждый сотрудник Банка обязан защищать находящиеся в его распоряжении информационные ресурсы от кражи, потери, повреждения и несанкционированного использования, включая разглашение, модификацию, удаление, и немедленно информировать об инцидентах информационной безопасности вышестоящее руководство и Департамент защиты бизнеса.

Нарушение информационной безопасности

- кража или механическое вскрытие персонального компьютера;
- потеря или воровство ноутбуков, мобильных или других устройств, которые могут обеспечивать доступ к информационным ресурсам или содержать информацию Банка;
- использование индивидуальных паролей и логинов пользователя посторонними лицами за исключением случаев, предусмотренных нормативными документами Банка по информационной безопасности;
- неавторизованный доступ к информационным массивам Банка;
- утрата или хищение кредитных досье или отдельных кредитных документов, содержащих персональные данные клиентов или сведения, составляющую банковскую или коммерческую тайну Банка;
- случайное раскрытие, модификация или разрушение информации.

Персональные данные клиента

- Обеспечивать конфиденциальность персональных данных клиентов на всех этапах работы с клиентом, обработки информационных массивов, хранения и передачи данных на любых видах носителей информации.
- **Персональные данные** - любая информация, относящаяся к физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация.
- **Распространение персональных данных** - действия, направленные на передачу персональных данных определенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом.
- **Передача кредитных досье в БЭК офис Банка производится только в запечатанном виде, в строгом соответствии с установленным порядком.**

Банковская тайна

- **тайна банковского счёта** – сведения о счетах Клиентов, действиях с ними (открытии, закрытии, переводе и т.п.);
- **тайна операций по банковскому вкладу** - сведения о принятии и зачислении поступающих на счет Клиента денежных средств, о выполнении его распоряжений по перечислению соответствующих сумм со счета, а также проведении других операций по банковскому счету, предусмотренных кредитным договором.
- **тайна частной жизни Клиента** - сведения о клиенте, составляющие его личную, семейную тайну и сохраняемые законом как персональные данные этого Клиента.
- Руководство Банка вправе затребовать у сотрудников объяснения в письменной форме в случае разглашения информации, составляющей банковскую тайну, и провести внутреннее расследование.
- **К сотрудникам, допустившим разглашение банковской тайны, могут быть применены меры дисциплинарной и материальной ответственности за разглашение информации, составляющей банковскую тайну в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством.**

Коммерческая тайна

К информации, составляющей коммерческую тайну Банка (на любых носителях) относится следующая:

- пропуска и удостоверения сотрудников Банка;
- ключи (в т.ч. электронные) и коды от помещений Банка и сейфов;
- сведения о системе материальных поощрений персонала Банка;
- сведения о договорах Банка и их содержании (включая цены, скидки, порядок оплаты и пр.);
- сведения об организации системы защиты информации в Банке, процедурах доступа к информационным ресурсам, применяемых аппаратных и программных средствах защиты информации;
- информация о логинах и паролях для допуска к программам Банка, порядок генерации, хранения, рассылки и смены парольной информации.

Руководство Банка вправе затребовать у сотрудников объяснения в письменной форме в случае разглашения информации, составляющей коммерческую тайну, и провести внутреннее расследование.

К сотрудникам, допустившим разглашение коммерческой тайны, могут быть применены меры дисциплинарной и материальной ответственности за разглашение информации, составляющей коммерческую тайну в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством.

Взаимодействие с ДИТ и ДЗБ

- В рамках информационных систем Банка идентификатором пользователя является пара логин – пароль. Доступ к АБС разрешается только на основании введённого логина и пароля.
- Пользователю запрещается передавать или сообщать свой пароль по телефону, электронной почтой и любыми другими способами независимо от того, кем представляется написавший или звонивший человек.
- Пользователь обязан предоставить доступ (ввести пароль) к своему рабочему месту по требованию сотрудников ДИТ или ДЗБ при необходимости выполнения ими лично действий с компьютером пользователя. Перед предоставлением доступа к своему рабочему месту при этом пользователь должен убедиться, что обратившийся сотрудник действительно работает в Банке. Пользователь должен знать в лицо пришедшего сотрудника, либо проверить его служебное удостоверение.
- Пользователь обязан сообщить пароль по требованию сотрудника ДЗБ, проводящего проверку соблюдения правил парольной защиты. Если пользователь сообщил свой пароль сотруднику ДЗБ, то после завершения действий с компьютером, он обязан немедленно сменить пароль.
- **Если пользователь отлучается от своего компьютера даже на непродолжительный период, он обязан заблокировать доступ к нему.**

Кредитному специалисту запрещено:

- Разглашать сведения, составляющие банковскую тайну и коммерческую тайну Банка, а также персональные данные клиента и хранить соответствующую информацию в виде и в местах, доступных для посторонних лиц.
- Сообщать свои логины и пароли другим лицам за исключением лично присутствующих на рабочем месте сотрудников ДИТ (при настройке систем) и ДЗБ (при проведении расследования).
- Передавать или сообщать свои логины и пароли по телефону, электронной почтой и любыми другими способами независимо от того, кем представляется звонящий или написавший письмо человек.
- Пересылать логины и пароли по электронной почте, даже в сети Банка.
- Использовать для входа в информационные системы учетные данные (логин/пароль) другого сотрудника.
- Самостоятельно устанавливать, настраивать и деинсталлировать установленное в компьютере программное обеспечение.
- Устанавливать и использовать неавторизованное программное обеспечение, копировать программное обеспечение Банка.
- Отключать, изменять конфигурации или установочные параметры или производить какое-либо иное вмешательство в функционирование программных средств антивирусной защиты, установленных на пользовательском компьютере.

Кредитному специалисту запрещено:

- Разбирать системные блоки, самостоятельно изменять конфигурацию предоставленного оборудования, устанавливать или демонтировать дополнительное оборудование или блоки, перемещать оборудование (за исключением рамок рабочего места), производить ремонт и т.п.
- Подключать, добавлять дополнительные компоненты или устройства (например, личные компьютеры, КПК, камеры, фотоаппараты, съемные накопители и т.п.) к рабочим компьютерам без согласования с ДЗБ и ДИТ;
- Изменять параметры доступа к оборудованию и его настройкам, в том числе устанавливать дополнительные пароли (например, BIOS), системы физической защиты и т.п.
- Распространять (передачей, ознакомлением, копированием и т.п.) персональные данные клиентов Банка по электронной почте, на электронных или бумажных носителях кому – либо иным, кроме ответственных сотрудников ДЗБ (советников по защите бизнеса или работников Отдела авторизации).
- Распространять сведения о счетах Клиентов и проведении операций (открытие, закрытие, перевод и т.п.) по банковским счетам, предусмотренных кредитным договором.
- Копировать кредитные досье, хранить распечатанные кредитные досье или отдельные документы, содержащие персональные данные клиентов, в виде и местах, доступных для посторонних лиц.

Кредитному специалисту запрещено:

- Передавать кредитные досье в БЭК офис Банка, курьерам или другим кредитным специалистам для последующей передачи в БЭК офис иначе, чем в опечатанном отдельном конверте, с описью вложения и по акту приёма – передачи.
- Устанавливать и использовать компьютерные игровые программы.
- Устанавливать и использовать обучающие программы, макро-процедуры, базы данных, поисковые средства и т.п., за исключением официально предоставляемых Банком в соответствии со стандартными процедурами.
- Сохранять, копировать и запускать исполняемые файлы или макро-процедуры, полученные по электронной почте извне Банка или загруженные из Интернета.
- Применять ненормативные, грубые и жаргонные выражения при ведении электронной переписки.
- Использовать доступ в Интернет в личных целях.
- Открывать вложения в электронных письмах от неизвестных отправителей, файлы от подозрительных или ненадёжных источников.
- Рассылать сообщения незапрашиваемой электронной почты (spam) или создавать, копировать или повторно передавать (пересылать) цепочки писем или другие неавторизованные массовые рассылки по почте, независимо от предмета пересылки.
- Передавать ключ от сейфа, установленного в рабочем помещении, посторонним лицам или оставлять его в доступном для посторонних лиц месте.

Кредитному специалисту запрещено:

- Уходя от рабочего места даже на непродолжительное время, оставлять на рабочем столе или в незакрытом сейфе кредитные досье или отдельные документы, содержимое которых относится к конфиденциальной информации.
- Допускать бесконтрольное, самостоятельное нахождение посторонних лиц в рабочем помещении, вблизи рабочего места, позволяющее им просматривать, (читать) документацию на рабочем столе или информацию на мониторе компьютера.

Кредиты не выдаются:

- имеющим регистрацию в общежитиях, гостиницах, пансионатах, санаториях и т. п.;
- инвалидам и лицам призывного возраста (имеющим в военном билете в п.п. 29,30 отметку «годен по категории Д» или в паспорте отметку «невоеннообязанный»);
- военнослужащим срочной службы по призыву (не имеют паспорта, имеют только военный билет);
- военнослужащим контрактной службы (имеют паспорт и военный билет или удостоверение личности военнослужащего), которые не являются офицерами.
- Примечание: офицеры (находятся в воинских званиях «лейтенант» и выше) имеют паспорт и удостоверение личности военнослужащего. Воинское звание указывается в удостоверении личности.

Предварительная оценка Клиента

Внешность и вид Клиента на предмет:

- соответствия заявленному статусу (названной должности, месту проживания, роду занятий) и приобретаемому товару;
- показаний на устойчивый, постоянный доход (качество одежды, обуви, головного убора, часов, очков, портфеля, сумки, косметики);
- свидетельств ведущегося образа жизни (ухоженность, аккуратность в одежде, опрятность, соответствие одежды сезону года и погоде, состояние документов, твёрдое знание данных по родственникам).

Поведение Клиента на предмет:

- наличия признаков алкогольной или наркотической зависимости;
- наличия признаков психического расстройства, неадекватности;
- наличия признаков причастности к криминальным кругам или криминального прошлого;
- обоснования приобретения товара и получения кредита;
- заинтересованности в условиях кредита, характеристиках товара

Предварительная оценка Клиента

Отсутствие зависимости Клиента от других лиц или обстоятельств:

- прибытие (нахождение) на торговую точку самостоятельно или в сопровождении других, посторонних (не являющихся родственниками и официальными супругами) лиц;
- самостоятельность в ответах на вопросы и принятии решений;
- отсутствие мотива получения кредита в связи с денежными затруднениями и задолженности другим лицам.

Возможные негативные признаки

- Клиент не отвечает названному статусу; по внешнему виду, одежде, разговору, лексикону, поведению создаёт впечатление лица более низкого социального уровня;
- Клиент, желающий приобрести дорогой товар, одет в дешевую, поношенную одежду и обувь; часы, очки, сумка, портфель дешевые;
- одежда и обувь Клиента выглядят крайне изношенными, старомодными, грязными, не соответствуют сезону. Клиент неопрятен, имеет неприятный запах, волосы не ухожены, руки грязные, на лице следы ссадин или синяков, лицо опухшее, заросшее щетиной;
- Клиент не знает или не твёрдо знает данные по родственникам (имена, даты рождения, места учёбы, проживания и работы, занимаемые должности). Документы в плохом состоянии (измятые, грязные, подорванные, подклеенные);
- Клиент имеет признаки алкогольного опьянения или алкогольной зависимости (отёкшее лицо красного цвета, нос сизого цвета, плохая координация движений, неуверенная походка, дрожащие руки, стойкий запах алкоголя);

Предварительная оценка Клиента

- Клиент имеет признаки психического расстройства (агрессивен, легко возбуждается, настроение неустойчивое, в разговоре не последователен, жестикулирует, движения резкие);
- Клиент имеет признаки принадлежности к криминальным кругам, отбывания наказания в местах лишения свободы. В речи упоминает характерные жаргонные слова, на теле имеет специфические татуировки («перстни» - изображения колец на пальцах, татуировка из пяти точек - прямоугольник с точкой по центру в районе сустава большого пальца, татуировки в виде куполов церквей, решеток синего цвета);
- Клиент не может объяснить цель приобретения товара, не уверенно знает характеристики товара, параметры кредита и возможности его выплаты (срок и размер платежей, проценты, переплата) или не интересуется ими;
- Клиент прибыл на торговую точку (находится в ней) в сопровождении посторонних лиц. При ответах на вопросы пользуется подсказками сопровождающих или советуется с ними, звонит по телефону, пользуется записями;
- Клиент не имеет водительского удостоверения, в качестве будущего пользователя автомобиля (ЛДУ) называет лицо, не находящееся с ним в родственных отношениях (в том числе гражданского супруга).
- Клиент (его родственники) имеет (имел) непогашенные долги, кредиты, другие финансовые проблемы, не удовлетворён своим материальным положением, разбил автомобиль в аварии, оплачивает дорогостоящее лечение, продал квартиру, дом (потерял при пожаре), имеет родственников (знакомых) за границей, хотел бы к ним уехать;

Проверка документов клиента

1. Кредитный специалист несет персональную ответственность за корректность приема и рассмотрение документов Клиента и должен проявлять максимальную тщательность на этом этапе работы.
2. Только кредитный специалист может реально оценить состояние документов, их подлинность или выявить поддельность, а также определить их действительную принадлежность Клиенту, ибо все остальные сотрудники Банка имеют дело лишь с копиями документов и не располагают в этой части необходимыми возможностями.
3. Оформление кредита по недействительным или поддельным документам, на другое лицо не допускается и послужит основанием для привлечения кредитного специалиста к ответственности вплоть до уголовной
4. К рассмотрению для последующего оформления кредита принимаются только паспорта граждан РФ. Никакие служебные удостоверения к рассмотрению в качестве второго документа, удостоверяющего личность, не принимаются.

ВНИМАНИЕ:

1. **Ветхость и потрепанность паспорта не является признаком подделки, но может послужить обоснованной причиной отказа.**
2. **Документ не принимается к рассмотрению, если имеет механические и прочие повреждения (ветхие или рваные страницы, пятна, помарки и т.п.), препятствующие достоверному прочтению записей.**

Признаки недействительности документа:

- истечение срока действия документа;
- нарушен срок действия документа (паспорт подлежит обязательной замене при достижении владельцем возраста 20 и 45 лет);
- отсутствие обязательных печатей и записей в паспорте или военном билете;
- наличие в документе штампов, печатей и отметок неустановленного образца; □
- наличие ошибок в записях;
- внесение записей с нарушениями установленных правил (в несоответствующие графы, с перекосами и др.);
- поврежденность данных в документе (размытость, потертость и др.);
- отсутствие фото или подписи владельца документа;
- наличие признаков подделки документов (подчистки, подклейки, замена фотографии и т.п.);
- отсутствие отдельных страниц.

В случае недействительности паспорта и/или второго документа, удостоверяющего личность,

Кредитный специалист отказывает в оформлении кредита, информирует Клиента о необходимости замены документов и рекомендует обратиться позднее – после переоформления документов.

Мошенничество

Общие признаки мошенничества:

- пытается склонить кредитного специалиста к выдаче кредита, предлагая ему вознаграждение или намекая на вознаграждение;
- указывает явно завышенную зарплату или другие (дополнительные) доходы, не соответствующие средним региональным показателям, профессии и специальности Клиента;
- представляет мобильный телефон как стационарный и пытается скрыть это;
- появляется в на торговой точке за несколько минут до окончания рабочего дня и проявляет желание быстро пройти анкетирование и получить кредит. В случае возникновения каких-либо заминок стремится быстрее уйти;
- проявляет крайнюю нервозность, не вникает в документы, не проявляет должного интереса к условиям кредита;
- стремится внести минимальный первый взнос или вообще приобрести товар без первого взноса, а в случае необходимости внести больший первый взнос, начинает советоваться с сопровождающими лицами или по телефону;
- прибывает на торговую точку в сопровождении других лиц, по ходу анкетирования и оформления кредита советуется с ними или действует по их указаниям;
- нетвёрдо знает свои и супруга анкетные данные, путается в них, неуверенно отвечает на вопросы;
- называет в качестве места работы, должности, профессии, зарплаты те, которые уже неоднократно указывались в анкетах других Клиентов;

Действия при выявлении элементов мошенничества

- При выявлении признаков мошенничества кредитному специалисту запрещается сообщать об этом Клиенту или показывать своим видом (эмоционально).
- Для принятия и оформления окончательного решения надлежит отправить Клиента от рабочего места (якобы для ожидания решения Банка) и оформить ему принудительный отказ.
- В случае сомнений в правильности своих оценок следует направить анкету и копии проблемных документов в ДЗБ (Отдел авторизации, Региональному советнику по защите бизнеса) и сообщить дополнительно причину отправки и выявленные замечания по Клиенту и его документам.

ВНИМАНИЕ:

- 1. Категорически запрещается сообщать Клиенту об истинных причинах отказа в оформлении кредита. При сообщении итогового результата проверки следует сослаться на «решение Банка» и незнание его оснований.**
- 2. В любом случае при выявлении явных поводов к принудительному отказу следует завершать анкетирование и копировать представленные Клиентом документы. Анкеты и копии документов со служебной запиской направляются после завершения работы с Клиентом в ДЗБ (РС, Отдел авторизации) для последующего анализа.**

Проверка документов

Проверка Паспорта

Необходимо снять обложку с паспорта

Необходимо при проверке паспорта пользоваться УФЛ

Бланк паспорта гражданина Российской Федерации содержит следующие защитные элементы:

В бумаге страниц бланка:

– тоновый водяной знак в виде букв «РФ» (при просмотре на просвет или под углом 5 – 10 град. к странице),

защитные волокна 3 видов (видимые в обычном световом диапазоне – красного цвета, видимые в ультрафиолетовом диапазоне (рис.2) – светло-зеленого, красного и желтого цветов).

В печати страниц бланка:

- при просмотре в ультрафиолетовом диапазоне краска рамки переднего форзаца светится желто-зеленым свечением, аналогично высвечивается слово «ПАСПОРТ», слово «Россия», слова «МЕСТО ЖИТЕЛЬСТВА» на 6, 8, 9 и 12 страницах;
- на титульной странице текст «Паспорт гражданина РФ» и гильоширная полоса на стр. 20 исполнены металлографской печатью;
- рельефная сетка;
- на всех страницах бланка ирисовая печать (плавный переход из одного цвета в другой);
- строки для заполнения на стр. 2 и 3 выполнены микротекстом

- в гильоширной полосе на стр. 20 под углами зрения в диапазоне от 10 до 50 градусов просматривается слово «РОССИЯ» (при взгляде с длинной стороны бланка – светлые буквы на темном фоне, а с короткой - темные буквы на светлом фоне).

Бланк сшит нитью из 2 сложений красного и желтого цветов, причем желтое сложение светится в ультрафиолетовом диапазоне желтым цветом, в новом бланке паспорта гражданина РФ светится в ультрафиолетовом диапазоне красным цветом

Между стр. 2 и 3 вшита специальная защитная прозрачная (ламинаторная) пленка (холодного или горячего прикатывания).

В новом бланке паспорта 2007года на ламинирующей пленке имеются голографические изображения (кинеграммы) с эффектом движения: герб России; надписи «РФ», «Россия», которые можно контролировать визуально при изменении угла наклона поверхности пленки по отношению к источнику освещения.

В правом верхнем углу на бумажной основе стр. 2 (под ламинатом) имеется логотип «РФ».

Проверка документов

В модифицированном бланке паспорта 2007 года серия и номер паспорта заменены микроперфорационными отверстиями, нанесёнными с помощью лазера.

Перфорационное обозначение номера паспорта имеется на стр. 5-19, включая бумажную основу задней обложки и саму обложку.

На стр.19 паспорта в качестве нового средства защиты использована нить ныряющего типа, выполненная из металлизированной фольги красного цвета.

Важно:

В паспорте и в водительском удостоверении(или др. документе), которые выданы в разное время(разница в несколько лет) одна и та же фотография может свидетельствовать о возможной подделке документов.

Явное несоответствие фотографии возрасту клиента на момент получения паспорта (если вычесть из года выдачи паспорта год рождения, то получим возраст, в котором человек получил паспорт-26 лет).Фото в паспорте не соответствует двадцатилетнему возрасту .

Отсутствие возрастных изменений, одинаковая одежда и причёска в паспорте и на момент фотографирования на торговой точке(при этом паспорт выдан на несколько лет раньше фотографирования на торговой точке) могут свидетельствовать о возможной подделке паспорта.Дописка, подчистка, дорисовка свидетельствует о подделке документов!!!

Проверка паспорта по УФМС

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ:

1. Клиент приходит к сотруднику для оформления кредита. Консультант в первую очередь проверяет паспорт по ссылке УФМС <http://services.fms.gov.ru/info-service.htm?sid=2000>
2. При результате **«Действителен»** сотрудник делает скриншот (prt sc) страницы УФМС, вставляет в OPEN (WORD) документ, распечатывает при положительном решении о выдаче кредита и вкладывает в досье.
3. При результате **«Не действителен»** сотрудник связывается со своим советником и действует согласно его указаниям. О ситуации информирует своего АТП, БДМ.
4. При результате **«Не числится»** сотрудник смотрит на дату выдачи паспорта.
5. Если дата выдачи 2013 год и 2014 год, то делает скриншот (prt sc) страницы УФМС, вставляет в OPEN (WORD) документ, распечатывает при положительном решении о выдаче кредита и вкладывает в досье.
6. Если дата выдачи 2012 год и более ранняя, то перед оформлением кредита сотрудник звонит своему куратору по линии ДЗБ и просит дополнительно проверить действительность паспорта. При положительном ответе от ДЗБ делает скриншот (prt sc) страницы УФМС, вставляет в OPEN (WORD) документ, распечатывает при положительном решении о выдаче кредита и вкладывает в досье плюс пишет и вкладывает в досье СЗ с объяснением всей ситуации.
7. Если ссылка не работает, то необходимо звонить по телефонам УФМС с просьбой проверить действительность пСЗ с объяснением всей ситуации.

Телефон +7 (495) 442-43-15

Организация "УФМС" телефон 8 (495) 442-43-15

Все телефоны организации УФМС

[8-495-4413122](tel:8-495-4413122)

[8-495-4424315](tel:8-495-4424315)

[8-499-1481889](tel:8-499-1481889)

Проверка документов

Проверка водительского удостоверения:

Необходимо при проверке водительского удостоверения пользоваться УФЛ

Под УФ-лучами должны присутствовать след.признаки:

Светящийся овал с надписью RUS

Светящийся знак с надписью ГАИ МВД или ГИБДД МВД

Светящаяся надпись «ГИБДД»

Светящееся изображение «Светофор»

В отличии от паспорта, который может быть подделан частично (вклейка), ВУ подделывается полностью. В этом случае никаких степеней защиты (п.2) при УФ проверке не будет.

Важно:

В паспорте и в водительском удостоверении(или др. документе), которые выданы в разное время(разница в несколько лет) одна и та же фотография может свидетельствовать о возможной подделке документов.

Проверка документов

Проверка Загранпаспорта:

При исследовании паспорта серия 60, 61(без ламинирующей пленки) следует обращать внимание на следующее:

часть оттиска печати, расположенная на фотоснимке, должна совпадать с частью оттиска, имеющегося на подложке документа по:

- а) размерам внешних и внутренних рамок окружностей;
- б) конфигурации и размерам знаков (букв и цифр);
- в) логическому содержанию текста внутри оттиска;
- г) изображению герба, если таковой имеется.

По периметру фотографии не должно быть нарушений рисунка защитной сетки, наличия остатков клея, вылезавшего за пределы фотоснимка, остатков предыдущей фотографии и т.д.

Номер нового паспорта на всех его страницах повторяется в виде сквозных перфорационных отверстий одинакового диаметра. Контур отверстий ровный, отверстия образуют четкий рисунок, верхняя и нижняя линии строк ровные. Цифры между собой располагаются на строго определенном установленном расстоянии

Листы бланка паспорта прошиты ниткой красного и желтого цвета

На внутренних сторонах обеих обложек появляются скрытые изображения аббревиатуры «RUS», люминесцирующие желтым цветом

Номера страниц, аббревиатура «RUS», имеющаяся на каждой странице, люминесцируют желтым цветом. Двухцветная нить, которой прошиты листы бланка паспорта, люминесцирует красным цветом. Перфорационные отверстия номера люминесцируют бледно-желтым цветом.

Проверка документов

Проверка Страхового свидетельства Государственного пенсионного фонда:

- Проверку страхового свидетельства государственного пенсионного страхования можно **только** произвести на сайте Интернета http://www.businessinfo.ru/tools/check_strah.html. Номер свидетельства при этом необходимо вводить без пробелов и дефисов.

Проверка ИНН:

- Проверку свидетельства ИНН можно произвести на сайте Интернета http://www.businessinfo.ru/tools/check_inn.html. Номер свидетельства при этом необходимо вводить без пробелов и дефисов.
- **Основное отличие от подделки – водяные знаки и рельефная вдавленная голограмма!!! Если их нет – подделка!!!**

Проверка военного билета:

- При исследовании документа в УФ-лучах изображение пятиконечных звезд и надпись «РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ» люминесцируют ярко-оранжевым цветом. Защитные волокна люминесцируют желтым цветом.
- Срок окончания кредитного договора должен наступить не позже срока, на который выдано удостоверение. В случае если Клиент имеет отсрочку от службы в армии (не по состоянию здоровья), то срок окончания отсрочки не должен наступить раньше окончания срока действия кредитного договора
- При исследовании документа в УФ-лучах нить, которой прошиты листы бланка, люминесцирует голубоватым цветом, а на страницах документа появляется надпись «ВОЕННЫЙ БИЛЕТ», люминесцирующая желтым цветом. Орнаментальная полоса, имеющаяся на оборотной стороне обложки Военного билета, люминесцирует желто-зеленым цветом.

Важно:

При годности к военной службе по категории «Д» кредитный консультант обязан поставить клиенту принудительный отказ!!!

Правила работы с клиентом

- При подаче заявки консультанту необходимо **лично видеть заемщика**. В случае, если заявка подается дистанционно, при оформлении сделки необходимо повторно убедиться в подлинности документов клиента и провести повторную проверку телефонов заемщика.
- На любом оформлении – повторный прозвон телефонов с **дополнительными уточняющими вопросами**(станция метро, внешний вид здания, этажность и др.)
- Дополнительные вопросы задаются заемщику и перепроверяются при звонке на рабочий телефон, т.е. задаются лицу, ответившему по рабочему телефону.
- Функциональное назначение здания, по которому находится предприятие(жилой дом, бизнес-центр, торговый центр и т.д.)
- Близлежащая станция метро или близлежащие улицы к адресу предприятия.
- Что производит, продаёт, какие услуги оказывает предприятие.
- Данные вопросы могут быть расширены, **основная цель - выявление волнений, перемены в голосе и замешательств при ответе...**Подобные вопросы применимы и к прозвону на домашние номера.
- Обязательное использование ультрафиолетового устройства при проверке документов. **Данные устройства должны быть на каждой ТП !!!.**
- Обязательное использование ссылки для проверки подлинности паспорта: <http://services.fms.gov.ru/info-service.htm?sid=2000> **Данная ссылка (ресурс) должен быть на каждой ТП !!!.**
- При возникновении у КК сомнений по клиенту, КК связывается с администратором, если у администратора также возникают сомнения, документы по заемщику направляются советнику по защите бизнеса для дополнительной проверки (по согласованию с Администратором) Письма отправляются в ДЗБ **после предварительного звонка.**

Контакты Сотрудников ДЗБ

ФИО	сотовый тел.	гор. телефон	доб.	Почта
Онищук Юрий Викторович	(965) 380-81-85	926-70-00	20-710	OnischukYV@rusfinance.ru
Аникин Владимир Николаевич	(909) 672-98-99	926-70-00	20-734	AnikinVN@rusfinance.ru
Кербалаев Вагиф Валерьевич	(965) 381-43-46	926-70-00	21-426	KerbalaevVV@rusfinance.ru
Чирков Дмитрий Анатольевич	(926) 601-02-22	926-70-00	20-744	ChirkovDA@rusfinance.ru
Мамаев Иван Викторович	(965) 381-43-46	926-70-00	21-413	MamaevIV@rusfinance.ru