

Правила идентификации

Мы несем ответственность за неразглашение персональной информации, поэтому важно запомнить следующие пункты:

- Проводим ИД, чтобы убедиться, что разговариваем не с 3 лицом или мошенником;
 - Предоставляем фин. инфо только подписанту и ЕИО/ИП;
 - Консультируем пользователей ЛК без ЭЦП как 3 лиц.
- **НЕ СООБЩАЙ** клиенту, что сейчас будешь идентифицировать его/проводить идентификацию;
 - Если в процессе ИД выяснилось, что у клиента поменялись / отсутствуют некоторые данные, необходимо их актуализировать.

Информация, которую можно предоставить третьему лицу.

Если третье лицо уточняет общие вопросы (например: способы пополнения, информацию о банке), необходимо предоставить информацию. Уточнять ФИО клиента в данном случае **НЕ** нужно!

Идентификация в системах

- В TCRM: Если выполняешь действия на карточке клиента система сама понимает, когда задать вопрос, есть «уровни» ИД;
- В Siebel: Если предоставляешь фин. инфо необходимо открыть TCRM процедуру «Финансовая информация Бизнес». Это нужно делать всегда, когда ты сообщаем финансовую информацию.

Идентификация

- При подозрении, что с вами общается не наш клиент используйте процедуру **«Подозрение на мошенничество бизнес»**

- Эта процедура передаст данные в профильное подразделение и коллеги сами свяжутся с клиентом и проверят его

- При переданном подозрении нельзя сообщать финансовую информацию обратившемуся

- Не сообщай клиенту, что передал подозрение на мошенничество