



# **ПРОЦЕДУРНЫЙ СБОРНИК ПАМЯТОК ПО ПРОЦЕССАМ ФРОД-МОНИТОРИНГА**

## СОДЕРЖАНИЕ

[ПАМЯТКА ПО ОБРАБОТКЕ АЛЕРТОВ КЛИЕНТОВ КАТЕГОРИИ ВИП](#)

[ПАМЯТКА ПО ОБРАБОТКЕ АЛЕРТОВ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ](#)

[АЛГОРИТМ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ, ИНИЦИИРОВАННЫМ ПО ДОВЕРЕННОСТИ](#)

[СТАТУСЫ АЛЕРТОВ ДБО \(КОНЕЧНЫЕ/ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ\)](#)

[СТАТУСЫ КАРТОЧНЫХ АЛЕРТОВ SAS \(КОНЕЧНЫЕ/ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ\)](#)

[ОСОБЕННОСТИ СТАНДАРТНОЙ АУТЕНТИФИКАЦИИ АТ 1.0 В ДБО/КАРТОЧНЫХ АЛЕРТАХ SAS](#)

[УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УСИЛЕННОЙ АУТЕНТИФИКАЦИИ АТ 2.0.](#)

[УСЛОВИЯ, ПРИ КОТОРЫХ НЕ ТРЕБУЕТСЯ ПРОВЕДЕНИЕ АТ 2.0/СВЕРКА ГОЛОСА](#)

[ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ УСИЛЕННОЙ АУТЕНТИФИКАЦИИ АТ 2.0](#)

[ОСОБЕННОСТИ ПРОСЛУШКИ ИСТОРИЧЕСКИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ](#)

[ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОЛОСОВОЙ АУТЕНТИФИКАЦИИ](#)

[ПОРЯДОК ПРИМЕНЕНИЯ АНТИФИШИНГОВЫХ СКРИПТОВ В АЛЕРТАХ ДБО](#)

[ПОРЯДОК ПРИМЕНЕНИЯ АНТИФИШИНГОВЫХ СКРИПТОВ В КАРТОЧНЫХ АЛЕРТАХ SAS](#)

[НЕ ПРОВОДИТСЯ ОПРОС ПО АНТИФИШИНГОВЫМ СКРИПТАМ В АЛЕРТАХ ДБО](#)

[НЕ ПРОВОДИТСЯ ОПРОС ПО АНТИФИШИНГОВЫМ СКРИПТАМ В КАРТОЧНЫХ АЛЕРТАХ SAS](#)

[СПИСОК ПРАВИЛ, ПО КОТОРЫМ НЕОБХОДИМО ПРИНЯТЬ АЛЕРТ БЕЗ ЗВОНКА КЛИЕНТУ](#)

[ДЕЙСТВИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ СКРИПТА NEW\\_CLIENT/NEW\\_CRD](#)

[ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИЧИНЫ NEW\\_CLIENT/NEW\\_CRD](#)

[ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ С УСЛУГОЙ CARDDetails](#)

[АНАЛИЗ РИСКОВЫХ СОБЫТИЙ ПРИ ВЕРИФИКАЦИИ АЛЕРТА](#)

[ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИ ПОДОЗРЕНИИ СОТРУДНИКА НА ОБЩЕНИЕ НЕ С КЛИЕНТОМ/ЗАФИШЕННОСТЬ КЛИЕНТА/РАЗГЛАШЕНИЕ ДАННЫХ](#)

[ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКА ПРИ ПОДТВЕРЖДЕННОМ ФРОДЕ В ДБО АЛЕРТАХ](#)

[ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКА ПРИ ПОДТВЕРЖДЕННОМ ФРОДЕ В КАРТОЧНЫХ АЛЕРТАХ SAS](#)

[ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКА ОСОФМ ПРИ ОБРАЩЕНИИ КЛИЕНТА С НЕ КОНТАКТНОГО НОМЕРА/ ОБРАЩЕНИИ 3-ГО ЛИЦА, СООБЩАЮЩЕГО О НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ СПИСАНИЯХ](#)

[УСЛОВИЯ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ АЛЕРТА НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ ДФМИА](#)

[ПАМЯТКА ПО БЛОКИРОВКЕ ДБО СТАТУСОМ HARD](#)

[ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПО ПЕРЕЧНЮ ПРАВИЛ](#)

[ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИ УСЛОВИЯХ](#)

[ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИ ПОДОЗРЕНИЯХ НА ВНУТРЕННИЙ ФРОД СО СТОРОНЫ СОТРУДНИКА КЦ/ЦОК/ОПС](#)

[ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ АЛЕРТА ПРИ ОБРАЩЕНИИ КЛИЕНТА ИЗ-ЗА ГРАНИЦЫ](#)

[ПАМЯТКА ПО РАБОТЕ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ КЛИЕНТА](#)

[ДИАЛОГ С КОНФЛИКТНЫМИ/НЕГАТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ](#)

[ПРОЦЕДУРА РАЗБЛОКИРОВКИ КАРТ И/ИЛИ ДБО КЛИЕНТА НА САЙТЕ БАНКА](#)



**«ВИП»** – физические лица, занимающие должности руководителей органов федеральной и муниципальной власти, должности членов Наблюдательного Совета Банка, должности членов Правления Банка, а также иные лица в случаях, определенных решением Президента-Председателя Правления Банка

## Как распознать **ВИП**-клиента?

В ПО «АРМ» проставляется метка **ВИП**

В ПО «SIEBEL» проставляется метка **ВИП, ВИП ВВ, ВИП ББ**

по списку Клиентов премиальной категории (отнесенных в соответствии с утвержденной Банком методикой к премиальной категории: «ВИП», «ЛПР» (не включая «Вкладчик» и «Сотрудник Банка») и локальному списку, составленному руководителем ДФМиА, Ворониным М.В.), дополнительно к отметке в ПО «АРМ» необходимо проверять ручной список, направленный ДФМиА (до особого распоряжения)

## Направление звонка

Обработка алертов осуществляется как на:

- **Исходящем звонке** (длительность дозвона составляет не менее 30 сек) – сотрудники ОСОФМ совершают попытку дозвона **1 раз**;
- при **Входящем обращении** клиента – все скрипты и вопросы проговариваем в одном звонке, контрольный исходящий звонок **не совершаем!**





При поступлении письма с темой: «**АРМ. Алерт по ВИП клиенту**», в котором указано что «Необходимо взять в работу и отработать **в течение 5 минут**» при этом зафиксирована зеленая операция, **необходимо самостоятельно связываться с клиентом** (при подозрении – сверить голос с историческими взаимодействиями)

## **Действия сотрудника ОСОФМ:**

- ✓ Связываемся с клиентом в круглосуточном режиме, в момент формирования алерта, с 1 попыткой дозвона;
- ✓ При успешном дозвоне/входящем звонке проводится **стандартная аутентификация** + см. слайд [Особенности обработки ВИП-клиентов](#);
- ✓ До Клиента **Не дозвонились/Клиент отказался разговаривать/Подтверждать операцию/Прервал разговор/Неправильно ответил на контрольный вопрос:**
  - **Алерт оставляем в работе**, проставляем статус «НЕДОЗВОН», **откладываем (1 раз)**;
  - **Направляем эл.письмо** по Шаблону №1 **с четко сформулированной причиной невозможности обработать алерт** (письмо направляется на п/я [VIP\\_Customer@pochtabank.ru](mailto:VIP_Customer@pochtabank.ru), а также на Ткаченко С.А. ([tkachenkosa2@pochtabank.ru](mailto:tkachenkosa2@pochtabank.ru))\* и Кулинко Е.Ю. ([kulinkoey@pochtabank.ru](mailto:kulinkoey@pochtabank.ru))\*, в копии [Additional\\_Investigation@pochtabank.ru](mailto:Additional_Investigation@pochtabank.ru). Персональный менеджер связывается с Клиентом и сообщает о необходимости связаться с Банком для подтверждения операции);
  - **Информируем РГ** о необходимости отправки информационного сообщения в чат Telegram «ОСОФМ (ВИП-клиенты)» **с четко сформулированной причиной невозможности обработать алерт** (в нерабочее время через чат Telegram «ОСОФМ ПБ»);
- ✓ При наличии у ВИП-Клиента вопросов, не связанных с подтверждением операции/отсутствует КС – необходимо перевести Клиента на внутр. номер **5552** (выделенная линия поддержки клиентов премиальной категории)



**БАБАДЖАНЯН ГРИГОРИЙ ХАЧАТУРОВИЧ – ПРИНИМАЕМ АЛЕРТ БЕЗ ЗВОНКА КЛИЕНТУ**

временный регламент до восстановления работоспособности п/я [VIP\\_Customer@pochtabank.ru](mailto:VIP_Customer@pochtabank.ru)



## Особенности обработки **ВИП**-клиентов

- **Проводятся** стандартные этапы верификации потенциально-мошеннической операции;
- **Не чаще 1 раза в месяц** проводится опрос по [краткому антифишинговому скрипту](#) (в т.ч. вопросы про самостоятельное совершение операции и предоставление персональных данных или карт 3-м лицам);
- **Не проводится** усиленная аутентификация **АТ2.0**;
- **Не проводится** опрос по [универсальному скрипту](#);
- При **Наличии подозрений** на общение не с клиентом/**Желании отклонить алерт/Заблокировать карту/ Не разблокировать карту** – направляется **запрос в ДФМиА** (Additional\_Investigation). Обработка алерта осуществляется после полученного ответа ДФМиА;
- **По результату каждого взаимодействия с клиентом:**
  - направляется эл.письмо по Шаблону №1 (письмо направляется на п/я [VIP\\_Customer@pochtabank.ru](mailto:VIP_Customer@pochtabank.ru), в копии [Additional Investigation](#));
  - информируем РГ о необходимости отправки информационного сообщения в чат Telegram «ОСОФМ (ВИП-клиенты)» с результатом обработки алерта (в нерабочее время через чат Telegram «ОСОФМ ПБ»);

- **При приеме VIP-клиента** менеджером РГ необходимо сообщить о приеме информации **МР Клиента без звонка** в чат Telegram «ОСОФМ (ВИП-клиенты)», вне зависимости от времени суток;
  - **РН СОФМ** (телефон/Telegram/Teams в зависимости от времени суток);
  - личном **подтверждении от Кулинко Екатерины Юрьевны** [kulinkoey@pochtabank.ru](mailto:kulinkoey@pochtabank.ru);
  - согласовании со стороны **ДФМиА**;



## Действия РГ ОСОФМ:

- ✓ Контролирует **оперативную обработку** алертов ВИП-клиентов сотрудниками ОСОФМ;
- ✓ Контролирует **направление сотрудниками ОСОФМ эл. Письма** по Шаблону №1 по результату каждого взаимодействия с ВИП-клиентом;
- ✓ **Направляет информационное сообщение в чат Telegram «ОСОФМ (ВИП-клиенты)»** основываясь на данные предоставленные сотрудником ОСОФМ по результатам обработки алерта;
- ✓ **При негативе ВИП-клиента** – направляет информационное сообщение в чат Telegram «ОСОФМ (ВИП-клиенты)», вне зависимости от алерта и исхода подтверждения (основываясь на информацию предоставленную сотрудником ОСОФМ по результату обработки алерта);



В случаях, если **ВИП-клиент:**

**Отказался разговаривать/Подтверждать операцию/Прервал разговор/  
Неправильно ответил на контрольный вопрос** в режиме диалога с сотрудником ОСОФМ:

- Контролирует **направление сотрудником ОСОФМ эл. Письма** по Шаблону №1 **с четко сформулированной причиной невозможности обработать алерт;**
- **Направляет информационное сообщение в чат Telegram «ОСОФМ (ВИП-клиенты)»** основываясь на данные предоставленные сотрудником ОСОФМ, **с четко сформулированной причиной невозможности обработать алерт;**
- ~~Направляет эл. письмо на п/я [fraud-management@pochtabank.ru](mailto:fraud-management@pochtabank.ru) со звонком взаимодействия~~ (при поступлении алерта в рабочее время)



При поступлении в работу ОСОФМ алерта ВИП-клиента необходимо максимально оперативно обрабатывать алерты такого типа

## Особенности работы с возражениями клиентов категории ВИП

В ходе диалога ВИП-Клиент проявляет **негатив, недоволен приостановлением операции или блокировкой карты**, необходимо:

- Использовать в диалоге фразы, потенциально снижающие негатив Клиента:
  - **«Извините за беспокойство»;**
  - **«По Вашей карте была зафиксирована подозрительная активность»;**
  - **«Банк беспокоится о безопасности Ваших средств»;**
  - **«Сейчас я хочу помочь Вам разблокировать карту»;**
- Вести диалог максимально корректно;
- Придерживаться стандартов качества обслуживания;
- «Завешивание звонка» ВИП-клиента осуществлять в крайних случаях и краткосрочно;
- Предоставлять корректную информацию о сроках разблокировки/проведения операции;

В случаях, когда ВИП-Клиент настаивает на разблокировке карты, при этом у Клиента были сомнения в операции, необходимо предложить два варианта: «Разблокировать карту, если уверены, что операции не мошеннические. Либо оставить её заблокированной, пока Вы проверите информацию. В любой момент Вы можете позвонить в банк и разблокировать Вашу карту».



По результатам обработки каждого Алерта ЮЛ отправляем информационное письмо по Шаблону №2  
При обработке алертов ЮЛ **не проводим опрос по универсальному/антифишинговому скриптам**

**Аутентификацию проводим по КС/Паспортным данным. Принимается кодовое слово от 4-х букв.**

ЦКД проверяем только, если Клиент САМ сообщил, что хочет назвать ЦКД.

**3 КВК не запрашиваем!**

Условие	Порядок действий
<b>Блокировка ДБО Представителя ЮЛ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ Отправить письмо по <b>Шаблону № 4</b></li><li>□ В письме описать ситуацию и сообщить причину блокировки</li><li>□ Контролировать получение ответа о блокировке. При отсутствии ответа в течение 30 минут направляется повторный запрос, 1 часа – РГ обеспечивает проведение блокировки ДБО</li></ul>
<b>Запрещена блокировка ДБО Представителя ЮЛ</b>	Если 3-е лицо сообщает, что номер принадлежит организации и услышать Представителя Клиента по данному номеру сейчас возможности нет
<b>Возникновение у Представителя ЮЛ дополнительных вопросов</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ Предложить перевести на линию поддержки ЮЛ (<b>вн. тел. 2181</b>), при согласии совершить перевод;</li><li>□ Если Представителю Клиента на данный момент не удобно говорить – озвучить номер телефона линии поддержки ЮЛ (8 800-550-98-98) для самостоятельного звонка</li></ul>



Условие	Порядок действий
<b>Наличие у Клиента «красной зоны»</b>	□ Действуем аналогично обработке алертов физических лиц: сверка голоса/АТ2.0
<b>В ПО SBL к номеру телефона привязано 2 и более лиц, не указанных в АРМ в качестве Представителя Клиента</b>	□ Проверяем наличие активных договоров Далее обрабатываем согласно ситуации: <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Представитель Клиента и неидент</u> – верифицируем операцию по скрипту без учета другого Клиента;</li><li>• <u>Представитель Клиента и полуидент</u> (в ПО SBL есть данные + место рождения, заполнена не вся анкета – Клиент прошел процедуру упрощенной идентификации) – верифицируем операцию по скрипту без учета другого Клиента;</li><li>• <u>Представитель Клиента и идент без активных договоров</u> (без учета ДБО) – верифицируем операцию по скрипту без учета другого Клиента. Так же рекомендуем обратиться в КЦ для подтверждения факта владения номером МТ;</li><li>• <u>Представитель Клиента и идент с активными договорами</u> – на настоящий момент необходимо согласовывать каждый подобный кейс с ДФМиА. Связываемся с Клиентом, при успешном подтверждении говорим Клиенту, что операция принята в работу, откладываем её и пишем письмо по <b>Шаблону №5</b>. Обрабатываем кейс в зависимости от поступившего ответа. Так же рекомендуем обратиться в КЦ для подтверждения факта владения номером МТ</li></ul>



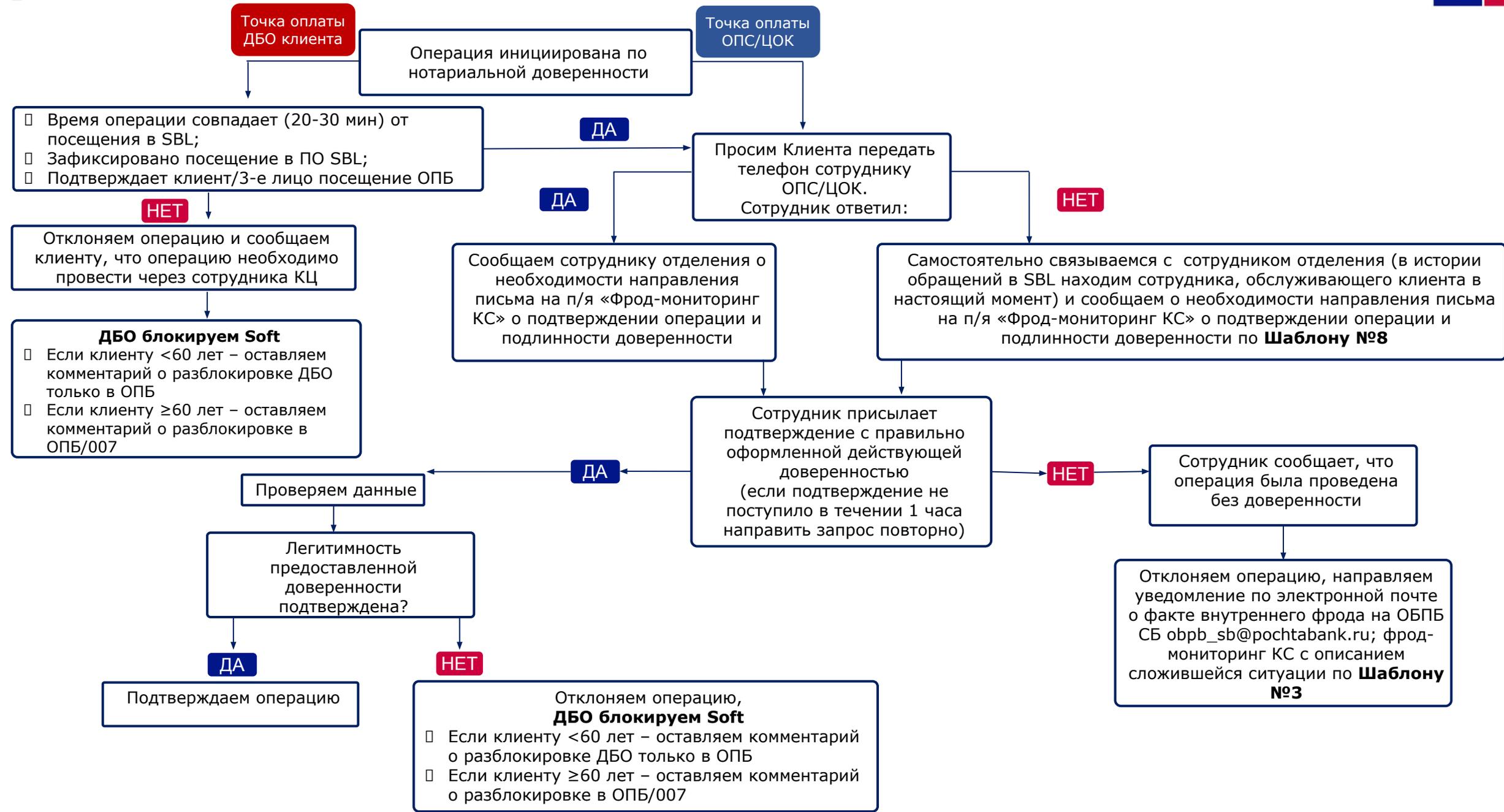
## ОБРАБОТКА АЛЕРТОВ ЮЛ (межбанковские переводы)

<b>Без звонка</b>	<p><u>По всем ЮЛ</u>: если «<b>Получатель платежа</b>» в реквизитах указана как <b>УФК, ИФНС</b> (т.е. оплата налогов) <b>!!! Не путать с «Назначением платежа»</b></p>
<b>Обрабатываем алерт только после согласования с ДФМиА (без звонка представителю!)*</b>	<b>ООО «Мультикарта»</b> , представитель Клиента Пузанова Ольга Владимировна, телефон +79160413633
	<b>ООО «А25»</b> , представитель Осипов Николай Алексеевич, должность Генеральный директор, телефон: +79037615279 (ранее представитель Клиента Парамонова Ангелина Евгеньевна, телефон +79164106005)
	<b>ООО «Артек»</b> , представитель Клиента Куневич Виталий Алексеевич, телефон +79217885885
	<b>ООО «ПИМ»</b> , представитель Клиента Сатановская Ольга Сергеевна, телефон +79859699161
<b>Работаем строго по инструкции</b>	<b>ООО «АНН»</b> , представитель Дедова Мария Сергеевна, должность директор, телефон: +79853019644 – группа компаний Руденко Д.В.// (ранее был представитель Клиента Адырхаева Тахмина Ёгиевна, телефон +79031407628)

\* по алертам, сформированным по данному перечню ЮЛ, необходимо направить письмо на согласование ДФМиА по **Шаблону №6**, НЕ ЗВОНИТЬ представителю ЮЛ!



# АЛГОРИТМ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ, ИНИЦИИРОВАННЫМ ПО ДОВЕРЕННОСТИ





# ОСОБЕННОСТИ ПРИ РАБОТЕ С ДОВЕРЕННОСТЬЮ / ОПЕКУНСТВОМ / НАСЛЕДСТВОМ



При предъявлении Доверенности, необходимо проверить наличие информации, реквизитов на предмет полноты и правильности заполнения. В доверенности не должно быть исправлений и помарок. Ниже приведен пример доверенности:



1	Дата выдачи (совершения)	Отдельных требований, как должна быть указана дата выдачи (прописью или цифрами), нет. <b>Доверенность, в которой не указана дата ее совершения, ничтожна</b>	Обязательно
2	Серия и номер бланка доверенности	<u>Не применяется</u> в Заявлениях и Распоряжениях на безналичный перевод	Не обязательно
3	Лицо, выдающее доверенность (доверитель)	Информация должна быть полной и корректной, паспортные данные должны быть указаны в соответствии с паспортом (без сокращений)	Обязательно
4	Лицо, которому выписывается доверенность (представитель)		
5	Полномочия представителя	Полномочия должны быть прописаны четко и полно. Не должно быть двойной трактовки.	Обязательно
6	Подпись доверителя	Подпись должна быть собственноручной.	Обязательно
7	Срок действия доверенности	Если срок действия не указан, доверенность будет действовать в течение года с момента ее выдачи	Не обязательно
8	Право передоверия	Представитель может делегировать полномочия указанные в доверенности другим лицам	Не обязательно
9	Информация о Нотариусе, ВРИО Нотариуса	ФИО Нотариуса/ВРИО Нотариуса должны быть указаны полностью	Обязательно
10	Печать Нотариуса	Печать должна быть четкой и не размытой	Обязательно
11	Подпись Нотариуса	Подпись должна быть собственноручной	Обязательно
12	Реестровый номер (номер доверенности)	<u>Применяется</u> в Заявлениях и Распоряжениях на безналичный перевод!	Обязательно



# ОСОБЕННОСТИ ПРИ РАБОТЕ С ДОВЕРЕННОСТЬЮ / ОПЕКУНСТВОМ / НАСЛЕДСТВОМ



При совершении операций через КЦ по доверенности/документу на опекунство/свидетельству о праве на наследство по закону, сотрудник отделения в письме (по **Шаблону №8**) подтверждает факт совершения операции по указанным документам, параметры операции и прилагает сканы документов

## Сотрудник ОСОФМ должен внимательно изучить предоставленные документы, а именно:

- В свидетельстве о праве на наследство обратить внимание на указанные доли наследника, (например, если указана 1/2 доли, то, при закрытии вклада, должна учитываться только 1/2 доля вклада);
- Также, не забывайте проверять актуальность документа на дату проведения операции (срок действия) и т.д.



- Опекун недееспособного лица вправе вступать от его имени в любые правоотношения и совершать в его интересах сделки без оформления доверенности.
- Пенсии, пособия, иные подобные выплаты, положенные подопечному, зачисляются на номинальный счет опекуна в Банке. Этими суммами опекун вправе распоряжаться в интересах пожилого гражданина без получения согласия органов опеки





# СТАТУСЫ АЛЕРТОВ ДБО (КОНЕЧНЫЕ/ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ)



№	Статус	Причина	Действия сотрудника	Примечания	
1	<b>Подтверждено</b> 	<i>Успешное прохождение по скрипту КВ - верно ЦКД/КС/ПД - верно</i>	Связь с клиентом установлена, операция в алерте подтверждена	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> </ul>	
2	<b>Отклонен по инициативе клиента</b> 		Клиент желает отменить операцию	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> </ul>	Клиенту сообщаем: «Операция будет отклонена, денежные средства поступят обратно на Ваш счет»
3	<b>Отложен</b> 	<b>КНОПКА «Не уверен» на этапе подтверждения операции клиентом</b>	Не предоставлен ЦКД/КС/ПД	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Алерт отложить ОДИН раз!</li> <li>• Искл. операция проведена в ОПБ/ОПС/ЦОК</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• АРМ дает возможность отложить сколько угодно раз</li> <li>• СМС направляется клиенту 1 раз</li> </ul>
		Отказ прослушать контрольные фразы			
		Номер клиенту принадлежит, клиент будет в течение часа	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Алерт отложить ОДИН раз!</li> <li>• Необходимо сбросить ДБО через административную панель / заблокировать ДБО статусом Soft</li> <li>• Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> </ul>		
		Клиент неохотно отвечает на вопросы специалиста	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Алерт отложить ОДИН раз!</li> <li>• Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> </ul>		
		При несогласованности ответов Клиента	<ul style="list-style-type: none"> <li>• При невозможности принять решение по алерту самостоятельно - отправляем письмо на РГ_ОСОФМ по Шаблону №9 для доп. проверки силами РГ</li> </ul>		



# СТАТУСЫ АЛЕРТОВ ДБО (КОНЕЧНЫЕ/ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ)



№	Статус	Причина	Действия сотрудника	Примечания
4	<b>Отложен/Не удалось связаться</b>  	<b>Не отвечает/сброс/автоответчик</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Алерт отложить ОДИН раз!</li> <li>Искл. операция проведена в ОПБ/ОПС/ЦОК</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>АРМ дает возможность отложить сколько угодно раз</li> </ul>
		<b>Клиенту неудобно говорить/сомневается, что звонит сотрудник Банка</b>		
		<b>Местное время Клиента 21:00 – 09:00*</b>  <b>*При генерации алерта в течение 30 мин – обработка в режиме онлайн</b>		
5	<b>Отклонен/Не удалось связаться</b>  	<b>Не отвечает/сброс/автоответчик</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отклонить алерт в случае второго звонка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Искл. операция проведена в ОПБ/ОПС/ЦОК</li> </ul>
		<b>Клиент неохотно отвечает на вопросы специалиста</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отклонить алерт в случае второго звонка. Можно повторно отложить в случае уточнения информации клиентом</li> <li>Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> <li>При невозможности принять решение по алерту самостоятельно - отправляем письмо на РГ_ОСОФМ по Шаблону №9 для доп. проверки силами РГ</li> </ul>	
		<b>При несогласованности ответов Клиента</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отклонить алерт в случае второго звонка</li> </ul>	
		<b>Клиенту неудобно говорить/сомневается, что звонит сотрудник Банка</b>		
		<b>Не предоставлен КС/ПД/ЦКД</b>		
<b>Отказ прослушать контрольные фразы</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Искл. операция проведена в ОПБ/ОПС/ЦОК</li> </ul>			



# СТАТУСЫ АЛЕРТОВ ДБО (КОНЕЧНЫЕ/ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ)



№	Статус	Причина	Действия сотрудника	Примечания
6	<p><b>Не клиент/ подтверждения нет</b></p>  <p><b>КНОПКА «Не верно» на вопрос о полном возрасте</b></p>	Клиенту неудобно говорить, более часа	<ul style="list-style-type: none"> <li>Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Клиенту сообщаем: «Операция будет отклонена, денежные средства поступят обратно на Ваш счет»</li> </ul>
		Не верно предоставлен КС/ПД/ЦКД	<ul style="list-style-type: none"> <li>Прописать комментарий: коды+ дополнительная информация</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Клиенту сообщаем: «Операция будет отклонена, денежные средства поступят обратно на Ваш счет»</li> <li>!Если операция проведена в ОПБ/ОПС/ЦОК – операцию откладываем, просим Клиента уточнить информацию</li> </ul>
		Номер клиенту принадлежит - клиент будет доступен более, чем через час	<ul style="list-style-type: none"> <li>Необходимо сбросить ДБО через административную панель / заблокировать ДБО статусом Soft</li> <li>Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> </ul>	
		Номер не принадлежит клиенту	<ul style="list-style-type: none"> <li>Заблокировать ДБО статусом Soft</li> <li>Оставить к алерту и в SBL комментарий: по клиентам &lt;60 «Разблокировка ДБО только в ОПБ»; клиенты 60+: «Разблокировка ДБО в ОПБ/007»</li> </ul>	
7	<p><b>Отклонен/ подозрение на фрод</b></p>  <p><b>КНОПКА «Не верно» на вопрос о полном возрасте</b></p>	Неверный ответ на контрольный вопрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>Необходимо сбросить ДБО/ заблокировать ДБО статусом Soft</li> </ul>	
		Не пройдена АТ2.0		
		Есть подозрение на общение с 3-им лицом	<ul style="list-style-type: none"> <li>Необходимо заблокировать ДБО статусом Soft, с комментарием: «Разблокировка ДБО в ОПБ/007»</li> </ul>	
		Есть подозрение, что Клиент стал жертвой мошенников		
		Прослушаны голоса взаимодействий/голос не совпал	<ul style="list-style-type: none"> <li>ДБО заблокировать статусом Hard в ПО SBL + все карты Клиента статусом</li> </ul>	
		Недозвон на КЗ		
Сообщение о смерти клиента				



# СТАТУСЫ АЛЕРТОВ ДБО (КОНЕЧНЫЕ/ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ)



№	Статус		Причина	Действия сотрудника	Примечания
8	<b>Отклонен/фрод</b>  	<p><b>КНОПКА «Нет» на этапе подтверждения операции клиентом</b></p>	<p>Клиент отрицает операцию</p> <p>В ходе диалога клиент осознал фрод</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ДБО блокируется статусом Soft по скрипту. Необходимо сбросить ДБО через административную панель / оставить Soft клиентам 50+ не пользующимся ДБО</li> <li>Провести опрос для описания схемы мошенничества, скрипт запросит информацию о разглашении/ неразглашении данных / ОС на устройстве</li> <li>Прописать комментарий: коды + ОБЯЗАТЕЛЬНО описание схемы мошенничества (30 слов – 2-3 предложения)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Информация указана на слайде Действия сотрудника при выявлении фрода</li> </ul>
9	<b>Проверка ДФМиА</b>  	<p><b>КНОПКА «Проверка ДФМиА» на этапе взятия алерта в работу</b></p>	<p>Правило или условия обработки алерта требуют доп. контроля ДФМиА (см. слайд <u>Дополнительная проверка ДФМиА</u>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Клиенту сообщаем: Дополнительная проверка осуществляется в течение 2-х рабочих дней (на основании 161-ФЗ)</li> </ul>
10	<b>Отклонен</b>  		<p>Клиент не обратился на линию ОСОФМ в течение 2 рабочих дней</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Алерт отклонен автоматически пользователем af2_service по тайм-ауту</li> </ul>



# СТАТУСЫ КАРТОЧНЫХ АЛЕРТОВ SAS (КОНЕЧНЫЕ/ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ)



ПОЧТА  
БАНК

№	Статус	Причина	Действия сотрудника	Примечания	
1	<b>Подтверждено</b> 	<p><i>*успешное прохождение по скрипту КВ – верно ЦКД/ПД/КС–ВЕРНО</i></p>	<p>Связь с клиентом установлена, операция в алерте подтверждена, карта разблокирована</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> </ul>	
2	<b>Отклонен по инициативе клиента</b> 	<p><b>КНОПКА «Не уверен» на этапе подтверждения операции клиентом</b></p>	<p>Клиент желает оставить карту заблокированной</p> <p>Клиент находится в ОПБ при условии формирования алерта с правилом «new crd» и сумме кредита <math>\geq 300</math> тыс. руб.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> </ul>	<p>Клиенту сообщаем: «Вы сможете самостоятельно обратиться для разблокировки карты на линию банка, Отделение банка или заполнить форму обратной связи 007<sup>2</sup> »</p>
3	<b>Отложен</b> 	<p><b>КНОПКА «Не уверен» на этапе подтверждения операции клиентом</b></p>	<p>Местное время Клиента 21:00 – 09:00*</p> <p>*При генерации алерта в течение 30 мин – обработка в режиме онлайн</p> <p>Клиент сообщает, что операцию совершал родственник, требуется уточнить информацию</p>		<p>Алерт переходит во вкладку «Обработанные платежи» с возможностью восстановления</p>
4	<b>Отклонен/Не удалось связаться</b> 	<p><b>КНОПКА «Не дозвонился» на этапе звонка клиенту</b></p>	<p>Не отвечает/ сброс/ автоответчик</p> <p>Клиенту неудобно разговаривать/ сомневается, что звонит сотрудник банка</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• При не дозвоне на контрольном звонке* проставляются коды 408...</li> <li>• Алерт переходит во вкладку «Обработанные платежи» с возможностью восстановления</li> </ul>



# СТАТУСЫ КАРТОЧНЫХ АЛЕРТОВ SAS (КОНЕЧНЫЕ/ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ)



ПОЧТА  
БАНК

№	Статус	Причина	Действия сотрудника	Примечания	
<p><b>5</b></p> <p><b>Не клиент/ подтверждения нет</b></p> 	<p><b>КНОПКА «Не верно» на вопрос о полном возрасте</b></p>	<p><b>Не предоставлен КС/ПД/ЦКД</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> </ul>		
		<p><b>Неверно КС/ПД/ЦКД</b></p>		<p><b>Отказ прослушать контрольные фразы</b></p>	<p><b>Недозвон на КЗ</b></p>
		<p><b>Звонит (отвечает на звонок) третье лицо</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> <li>• Необходимо сбросить ДБО/ заблокировать ДБО статусом soft через административную панель</li> </ul>	
		<p><b>Номер не принадлежит клиенту</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимо проставить комментарий: разблокировка карты только в КЦ/ОПС по клиентам &lt;60, клиенты 60+ разблокировка в ОПБ/007;</li> <li>• Необходимо сбросить ДБО / заблокировать ДБО статусом soft через административную панель</li> </ul>	
		<p><b>Проводится дополнительная проверка РГ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимо отклонить сас-алерт и прописать соответствующий комментарий</li> </ul>		
		<p><b>Клиент неохотно отвечает на вопросы специалиста</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> <li>• При невозможности принять решение по алерту самостоятельно - отправляем письмо на РГ_ОСОФМ с подробным описанием по Шаблону №9 для доп. проверки силами РГ</li> </ul>	<p>Клиенту сообщаем: Дополнительная проверка осуществляется в течение 2-х рабочих дней (на основании 161-ФЗ)</p>	
		<p><b>При несогласованности ответов Клиента</b></p>			



# СТАТУСЫ КАРТОЧНЫХ АЛЕРТОВ SAS (КОНЕЧНЫЕ/ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ)



№	Статус	Причина	Действия сотрудника	Примечания	
6	<p><b>Отклонен/ подозрение на фрод</b></p> 	<p><b>КНОПКА «Не верно» на вопрос о полном возрасте</b></p>	<p><b>Неверный ответ на контрольный вопрос</b></p> <p><b>Не пройденная АТ2.0</b></p> <p><b>Есть подозрение на общение с 3-им лицом</b></p> <p><b>Есть подозрение, что Клиент стал жертвой мошенников</b></p> <p><b>Прослушаны голоса взаимодействий / голос не совпал</b></p> <p><b>Сообщение о смерти клиента</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимо сбросить ДБО / заблокировать ДБО статусом soft</li> <li>• Прописать комментарий: <b>коды</b> + дополнительная информация + разблокировка карты только в КЦ/ОПС или по форме 007<sup>2</sup></li> <li>• При жестких подозрениях сотрудник может принять решение проставить комментарий: Разблокировка ДБО в ОПБ/007<sup>2</sup></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ДБО заблокировать статусом Hard в ПО SBL + все карты Клиента статусом «скомпрометирована»</li> <li>• Прописать комментарий: коды + дополнительная информация</li> </ul>	<p>СООБЩАЕМ КЛИЕНТУ: Для разблокировки Вашей карты Вам необходимо обратиться в КЦ/ОПС с паспортом, либо заполнить заявление на сайте pochtabank.ru/007<sup>2</sup></p>
7	<p><b>ДФМиА</b></p> 	<p><b>КНОПКА «Проверка ДФМиА» на этапе взятия алерта в работу</b></p>	<p><b>Правило или условия обработки алерта требуют доп. контроля ДФМиА (см. слайд <u>Дополнительная проверка ДФМиА</u>)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прописать комментарий: коды+ дополнительная информация</li> </ul>	<p>Клиенту сообщаем: Дополнительная проверка осуществляется в течение 2-х рабочих дней (на основании 161-ФЗ)</p>



# СТАТУСЫ КАРТОЧНЫХ АЛЕРТОВ SAS (КОНЕЧНЫЕ/ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ)



ПОЧТА  
БАНК

№	Статус	Причина	Действия сотрудника	Примечания	
8	<b>Отклонен/фрод</b>				
	<b>Отклонен/фрод/ карта разблокирована</b>	<b>КНОПКА «Нет» на этапе подтверждения операции клиентом</b>	Алерт отклонен на первом звонке, карта разблокирована по скрипту (данные карты не разглашены)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимо сбросить ДБО заблокировать ДБО статусом soft</li> <li>• Прописать комментарий: <b>коды<sup>1</sup></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Клиент подтвердил/признал фрод, действовал под влиянием мошенников, при этом данные карты не разглашал 3м лицам / не вводил на мошен-м сайте и т.д.</li> <li>• операция снятия в банкомате под влиянием 3-их лиц)</li> </ul>
	Алерт отклонен после восстановления/или после статуса «отложен», карта разблокирована по скрипту (данные карты не разглашены)				
	<b>Отклонен/фрод/ карта не разблокирована</b>		Алерт отклонен на первом звонке, карту оставить в текущем статусе (временная блокировка)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимо сбросить ДБО заблокировать ДБО статусом soft</li> <li>• Прописать комментарий: <b>коды<sup>1</sup></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ситуация фрода, при которой клиент сомневается в разглашении данных карты или указании на предположительно мошенническом ресурсе</li> </ul>
	Алерт отклонен после восстановления/или после статуса «отложен», карту оставить в текущем статусе (временная блокировка)				
<b>Отклонен/фрод/ карта скомпрометирована</b>	Алерт отклонен, карта заблокирована окончательным статусом	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимо сбросить ДБО заблокировать ДБО статусом soft</li> <li>• Прописать комментарий: <b>коды<sup>1</sup></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• По скрипту карта блокируется статусом «скомпрометирована»</li> </ul>		



Алерты ДБО	Карточные алерты (SAS)
<b>Этапы аутентификации</b>	
<p>1. Запрашиваем полный возраст Клиента;</p> <p>2. Проверка <b>одного параметра</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• кодовое слово (1 попытка)</li> <li>• <b>или</b> паспортные данные (2 попытки)*</li> <li>• ЦКД проверяем только, если Клиент САМ сообщил, что хочет назвать ЦКД</li> </ul> <p>*Если клиент поменял паспорт, проводим аутентификацию по старым паспортным данным.</p> <p><b>3 КВК не запрашиваем!</b></p>	<p>1. Запрашиваем полный возраст Клиента;</p> <p>2. Проверка <b>одного параметра*</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проверка кодового слова (1 попытка)</li> <li>• проверка паспортных данных (2 попытки)</li> <li>• ЦКД проверяем только, если Клиент САМ сообщил, что хочет назвать ЦКД</li> </ul> <p>* Не проводится при исходящем звонке</p> <p>при повторном обращении клиента необходимо восстановить алерт из вкладки «Обработанные Card-платежи»</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• По клиентам <b>50+</b> при оплате услуг <b>ЖКХ</b> (любая сумма) операция совершена через ОПБ/ОПС/МБ/ИБ - <b>КС/паспортные данные не запрашиваем</b>, задаем <b>только контрольный вопрос – !при зафиксированном посещении в ПО SBL</b></li> <li>• При обработке алертов ДБО по клиентам 50+ по оплате операторов мобильной связи операторов мобильной связи МТС/Теле2/БиЛайн/Мегафон и т.д. (сумма перевода не <b>более 1000руб.</b>) операция совершена через ОПБ/ОПС «Точка оплаты» в алерте <b>ЦОК/ОПС/ОПБ – КС/паспортные данные не запрашиваем</b>, задаем <b>только контрольный вопрос + опрос по антифишинговому скрипту;</b></li> <li>• При обработке алертов ДБО по услуге <b>«Клиенту Почта Банка»</b> проведенным <b>через ОПБ/ОПС/МБ/ИБ в счет договора умершего - КС/паспортные данные не запрашиваем</b>, задаем <b>только контрольный вопрос – !при зафиксированном посещении в ПО SBL</b></li> </ul>	<p><b>Не проводится аутентификация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Если карта была разблокирована в ОПБ;</li> <li>□ В алертах с правилом «Вывод в АТМ(new_Client)/ Вывод в АТМ (new_crd)» если Клиент находится в ОПБ/КЦ и сумма кредита от 300 т.р. – клиента необходимо направить для разблокировки карты к сотруднику ОПБ/КЦ</li> <li>□ В алертах с правилом «Вывод в АТМ new local crd» - Если зафиксировано посещение (в момент проведения операции) - при пройденной аутентификации в ПО Sbl по фотографии/кодовому слову - засчитывать аутентификацию как успешно пройденную – НЕ ПРОВОДИТСЯ АТ 1.0, идентификация только по ФИО;</li> </ul>



# УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УСИЛЕННОЙ АУТЕНТИФИКАЦИИ АТ2.0



## Обязательные условия для проведения АТ2.0, при отсутствии «Зеленой зоны» голосовой аутентификации/Исторических взаимодействий

### 1. Возраст:

- Если подозрения на разницу в возрасте не явные (**клиент 50+**, при этом голос кажется Вам моложе);
- Клиенты **до 70 лет** – при верном ответе на КВ о количестве полных лет/дате рождения при длительной паузе **до 20 секунд**;
- Клиенты **≥ 70 лет** – при длительной паузе/НЕ верном ответе на КВ о количестве полных лет/дате рождения + нет подозрений на молодой голос

### 2. Подозрение на общение с 3-м лицом:

- При включенной громкой связи, всегда, если есть скрытые (тихие) подсказки «не родственников»;
- Искражённый голос на входящем обращении, при исходящем звонке – обычный голос;
- При обрыве связи на КВ при подозрениях на фрод (слышно как сбросил специально на вопросе о возрасте или дате рождения);
- При подсчете возраста при ответе на КВ на калькуляторе

### 3. Правило в алерте:

#### Правило ДБО:

- HighRisk. Точка оплаты – ИБ/МБ и нет подтверждения присутствия Клиента в ОПБ/ОПС за последние сутки

#### Правило SAS:

- P2P с регистрацией;
- ECOM риск. серв. с регистрацией

### 4. Прочие условия:

- Была проведена один раз неуспешная АТ 2.0 за последние сутки – проводим с другими вопросами (нет данных для проведения АТ2.0 с др. вопросами/сверки голоса, результата ГБ – алерт отклоняем, карту/ДБО soft с разблокировкой в ОПБ/сайт 007);
- При наличии у Клиента **«красной зоны»** голосовой аутентификации, при этом на текущий момент клиент не находится в ОПБ/ОПС/ЦОК;
- При поступлении в работу повторного алерта (ДБО/карточного) при наличии комментария в SBL по ранее обработанному карточному алерту «разблокировка карты возможна только в отделении после аутентификации по фото» + коды любые
  - срабатывает SAS алерт по другой карте с идентичной операцией (озвучиваем операции по ранее заблокированной карте);
  - срабатывает SAS алерт по другой карте с другой операцией (озвучиваем операции по ранее заблокированной карте). Если видим подбор инструментов по выводу ДС (смена ресурсов вывода, уменьшение суммы вывода), сверяем звонки;
  - сработал алерт ДБО (озвучиваем операции по ранее заблокированной карте)



- Была проведена один раз **успешная АТ 2.0 за последние 2 недели** – сверить голос обратившегося со звонком, в котором была проведена АТ 2.0 и убедиться, что расценивание ответов было верным (только при отсутствии исторических звонков);
- При наличии ранее обработанного алерта с результатом **"зеленой зоны" ГБ** – провести сверку голоса с данным взаимодействием/ прослушать исторический звонок;
- При поступлении за сутки повторного алерта ДБО (независимо от сработавшего правила, в т.ч. HighRisk), при условии что **первая за сутки операция была проведена в ОПБ и успешно подтверждена**, необходимо сверить голос с 1-м обращением в ОПБ (вместо АТ2.0, в т.ч. при отсутствии исторических обращений);
- При **неверном ответе на КВ** о возрасте, **если операция проведена: в ЦОК/ОПС с аутентификацией по ФОТО** с обязательным подтверждением посещения в SBL (операция проведена в платёжном фронте + голос соответствует возрасту) – принимаем алерт (даже если Клиент на момент звонка покинул ЦОК/ОПС); **в ДБО**, голос клиента соответствует возрасту и Клиент на момент проведения операции находился в отделении – направляем письмо сотруднику ОПБ по шаблону №10;
- При срабатывании **красной зоны ГБ**, если Клиент **находится в отделении и подтверждает** эту информацию (+ в SBL + платёжный фронт/МБ, но видим посещение).
- При ответе на КВ **клиента явно отвлекают на фоне** (дети, родственники, улица) – затягивания ответа считаем допустимыми (до 20 сек.), за исключением даты рождения/кол-во полных лет;
- **При срыве звонка**, но на протяжении всего диалога были помехи на связи (улица/метро и т.д., при отсутствии подозрений на фрод);
- ~~Зачитывание информации~~ при ответах клиента на все **вопросы из АТ 1.0** (т.е. на вопросы, информация по которым можно (читать в паспорте) кроме даты рождения/кол-во полных лет);
- **Голос «клиента» явно моложе** (читая в паспорте) кроме даты рождения/кол-во полных лет, что говорите не с Клиентом (возраст клиента – строго 50+, голос звонившего моложе с разницей в ≥30 лет)
- Не проводим АТ2.0 **третий раз** за сутки (дважды проведена АТ2.0 неуспешно) - принимаем решение по алерту самостоятельно или с помощью РГ



**ПОДТВЕРДИТЬ АЛЕРТ ПРИ ОТСУТСТВИИ ДРУГИХ ПОДОЗРЕНИЙ**



**Карточный алерт:**  
разблокировка карты в ОПБ/007+ДБО сброс/Soft  
**Алерт ДБО:**  
алерт отклоняем+ДБО Soft с разблокировкой в ОПБ/007



Условие	Порядок действий
<b>Если клиент на вопрос из АТ2.0 отвечает, что не знает/не помнит ответа</b>	<p>Необходимо задать следующий вопрос.</p> <p>Допускается один ответ не знаю/не помню, при втором ответе НЕ ЗНАЮ – АТ2.0 признается не пройденной.</p> <p><b>!!!Вопросы должны быть заданы из ДВУХ блоков</b></p>
<b>Если в ПО SBL указаны <u>несколько адресов</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Необходимо уточнить, по какому адресу проживает клиент (фактический/регистрации), и провести АТ2.0 по адресу, совпадающему с адресом в анкете клиента;</li><li><input type="checkbox"/> Если в ПО SBL адрес проживания не указан, АТ2.0 проводится по адресу регистрации</li></ul>
<b>Если в ПО SBL указан адрес регистрации и <u>нет адреса фактического проживания</u>, при этом клиент говорит о том, что по адресу регистрации не проживает длительное время</b>	<p>Необходимо проводить аутентификацию по двум дополнительным вопросам по истории работы клиента с банком (из ПО SBL). По аналогии с АТ2.0 - из трех заданных вопросов получить 2 плюса и аналогично до 2х «не знаю».</p> <p>Если новые продукты оформлены в КЦ – засчитывать как верные, искл. если клиентом стал сегодня (не опираемся на новый продукт – если он оформлен через ДБО, в рамках дат, в которые идет подозрительная активность)</p>
<b>Если <u>нет возможности задать вопросы из ПО SBL</u> при проведении АТ2.0</b>	<p>Необходимо использовать вопросы из панорамы (по аналогии с АТ2.0 – из трех заданных вопросов получить 2 плюса. Аналогично при ответах до 2-х «не знаю» для отклонения)</p>
<b>Если клиент <u>только сегодня стал клиентом ПБ</u>, операция проведена в ИБ/МБ, присутствие в ОПБ/ОПС на момент операции не зафиксировано</b>	<p>Необходимо проводить аутентификацию по двум дополнительным вопросам из Панорамы. По аналогии с АТ2.0 – из трех заданных вопросов получить 2 плюса и аналогично до 2-х «не знаю».</p>



# ОСОБЕННОСТИ ПРОСЛУШКИ ИСТОРИЧЕСКИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ



Условие	Порядок действий
<p><b>При невозможности найти историческое взаимодействие клиента в ПО «Verint»</b></p>	<p>Осуществить поиск в ПО «Verint» пробуя все возможные варианты поиска по номеру телефона клиента в формате: 9XXX; +79XXX, 79XXX, 89XXX - как входящих обращений (строка ANI), так и исходящих (строка DNIS)</p>
<p><b>При невозможности найти историческое взаимодействие клиента в ПО «Verint» и наличии в ПО АРМ обработанных алертов ДБО/SAS (значит было взаимодействие через ПО «Альтуэра»)</b></p>	<p>Осуществить поиск в ПО «Verint» исторических взаимодействий, используя дополнительный параметр «поиск внешней видимости»: сотрудники – расширенный поиск – интервал (выбираем дату операции) – взаимодействие – участник (ANI, DNIS) *номер телефона, начиная с 9</p>
<p><b>Если голос не совпал с историческим</b></p>	<p>Не перезваниваем клиенту. <b>ДБО алерт</b> – отклоняем алерт, блокировка ДБО SOFT, с разблокировкой в ОПБ/007. <b>SAS алерт</b> - вносим комментарий о разблокировке карты в ОПБ/007. ДБО сброс.</p> <p><b>Исключение:</b> в историческом взаимодействии голос обратившегося звучит явно моложе, чем возраст клиента, а в текущем диалоге голос обратившегося соответствует возрасту клиента: необходимо провести АТ2.0, решение по алерту принять по результатам АТ2.0</p>
<p><b>В звонке клиент представляется только по имени</b></p>	<p>Принимаем за исторический звонок диалог с контактного номера телефона на общую линию по общим вопросам (без проведения аутентификации клиента сотрудником КС) без полного представления клиента ФИО, а представляется только именем.</p> <p><b>Например:</b> Клиент уточняет адреса отделений, получает консультацию без аутентификации в SBL – пропускаем, если совпал; Если не совпадает голос, ищем другой с полным представлением, без отклонения алерта. Если нет другого звонка – проводим АТ2.0, решение по алерту принять по результатам АТ 2.0</p>
<p><b>Если звонок невозможно прослушать (не выгружается, низкое/искаженное качество связи и т.д.)</b></p>	<p>Оставляем краткий комментарий в ПО «АРМ» о невозможности сверки голоса, в связи с «указываем причину» (для обоснования выбранной Вами процедуры: например, нужно было сверить голоса, а Вы пошли на АТ2.0) и переходим к АТ2.0; при таком сценарии, если будет отсутствовать Ваш комментарий о причине перехода на АТ2.0 вместо прослушки голоса – предусмотрено списание</p>
<p><b>Если в историческом звонке клиент представляется не полным именем, либо именем, отличным от информации ПО SBL</b></p>	<p>Смотрим национальность клиента, если отличная от русской (например, клиента зовут Жангельды, а в историческом звонке клиент представляется «Женя») – можно проводить сверку голоса с таким диалогом</p>
<p><b>Если Клиент обращался не с контактного номера мобильного телефона</b></p>	<p>В качестве исторического взаимодействия <b>можно</b> использовать звонки НЕ с контактного номера МТ (обращение должно быть зарегистрировано в Siebel). <b>ЗАПРЕЩЕНО!</b> сверять голоса с взаимодействиями, совершенными ранее, чем Клиент открыл счет в Банке</p>



# ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОЛОСОВОЙ АУТЕНТИФИКАЦИИ



ПОЧТА  
БАНК

Данные по последней запущенной сверке

Id клиента	21418358
Дата запроса	11.06.2022 10:01:50
Дата ответа	11.06.2022 10:02:54
Инициатор	ilinaes9
Результат	пройдена
Процент совпадения с эталоном	96%
Процент совпадения с ЧС	нет, 0%

Голосовая аутентификация считается пройденной при достижении **«Зеленой зоны»** текущей сверки голоса при наличии у Клиента Эталона + Согласия\*

В разговоре участвуют 3и лица

Голосовая аутентификация завершена



Данные по последней запущенной сверке

Id клиента	52387285
Дата запроса	04.06.2022 14:43:47
Дата ответа	04.06.2022 14:43:48
Инициатор	ilinaes9
Результат	нет ответа голосовой платформы
Процент совпадения с эталоном	
Процент совпадения с ЧС	

При наличии у Клиента **«Красной зоны»** голосовой аутентификации:

- Проводится сверка исторических взаимодействий/АТ 2.0(при отсутствии ист. звонков);
- Если Клиент сообщает о **нахождении** в текущий момент в ОПБ + информация есть в ПО SBL – **сверка голоса/АТ2.0 не проводится**, независимо от точки оплаты (Отделение или ИБ/МБ).
- При срабатывании по алертам ДБО с правилом **BadScore** необходимо прослушать исторические звонки. **При совпадении голоса** или отсутствии исторических звонков - направляем алерт на доп. контроль ДФМиА. **Голоса не совпали** – алерт отклоняем, ДБО софт с разблокировкой в ОПБ/007

В разговоре участвуют 3и лица

Голосовая аутентификация завершена



Данные по последней запущенной сверке

Id клиента	29749135
Дата запроса	02.06.2022 09:49:00
Дата ответа	02.06.2022 09:49:31
Инициатор	korsukovatv
Результат	не пройдена. совпадение с ЧС
Процент совпадения с эталоном	92%
Процент совпадения с ЧС	да, 83%

При наличии у Клиента **«Чёрной зоны»** голосовой аутентификации или «Процент совпадения с ЧС – да, <любой> %»:

- Алерт отклонить, заблокировать ДБО статусом HARD, карты заблокировать временным статусом «ГФМ блокировка карты - Возможно потеряна» с указанием комментария в SBL «Разблокировка карт возможна на линии ГФМ/в Отделении банка через 3 рабочих дня»;
- Направить письмо на fraud\_management + Каширина Елена Дмитриевна, в теме письма: «Совпадение голоса с черным списком», в письме – данные алерта (по шаблону №11)

В разговоре участвуют 3и лица

Голосовая аутентификация завершена



\*При наличии подозрений, что общение ведется не с клиентом - необходимо провести АТ2.0/сверку голоса:

- При успешно пройденной АТ2.0/сверке голоса – подтверждаем алерт;
- При неуспешной АТ2.0: **Алерт ДБО** – отклоняем операцию, ДБО сброс/Soft; **Алерт SAS** – ДБО сброс/Soft, разблокировка карты в ОПБ/007;
- При неуспешной сверке голоса: **Алерт ДБО** – отклоняем операцию, ДБО Soft «разблокировка в ОПБ/007»; **Алерт SAS** – ДБО сброс/Soft, разблокировка карты в ОПБ/007 (при жестких подозрениях оставить комментарий о разблокировке ДБО в ОПБ/007)

\*При явном несоответствии голоса возрасту, когда голос звонившего моложе с разницей в  $\geq 30$  лет:

- Прослушка исторических звонков. При совпадении голосов – проведение АТ2.0. В случае успешной сверке голоса и АТ2.0 – принимаем алерт/ если остались подозрения отправить алерт на доп. проверку РГ



**ВАЖНО!**  
Запускать сверку  
голоса в начале  
диалога

**! ЗАПРЕЩЕНО**  
запускать сверку  
голоса без активного  
звонка!

**Правила и требования, которые отменяются при наличии «Зеленой зоны» голосовой аутентификации:**

- При наличии требований проведения усиленной аутентификации(АТ2.0);
- При наличии требований прослушки голоса Клиента с историческим взаимодействием;
- Не требуется совершать контрольный звонок если режим КЗ активен



**При запуске сверки голоса и наличии у Клиентов ЭТАЛОНА+СОГЛАСИЕ и активном режиме КЗ – весь диалог переносим на входящий звонок, для увеличения случаев сверки голосовой аутентификации**

**Зеленая зона голосовой аутентификации не является основанием для подтверждения операции!**

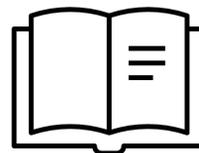


## Полный антифишинговый скрипт (СКР4)

- Используем во всех правилах (в т.ч. по всем заявкам на кредит), кроме исключений.  
**!!!** Вне зависимости от возраста и правила, если после последнего озвучивания полной версии скрипта прошло более полугода – озвучиваем его полную версию;
- remoteControlLarge/remoteControlAggr по клиентам  $\geq 20$  лет + обязателен вопрос про программы УД (если алерт в работу поступил впервые, либо прошло более месяца с момента уточнения про программы УД);
- По клиентам 50+: при поступлении параллельных звонков клиенту во время диалога;
- При поступлении в работу алерта, сформированного по новому правилу (до

### Скрипт «Биржа»

Зачитывается при подтверждении клиентом перевода (покупки) связанного с брокерами, выводом ДС со счета биржи, по всем правилам!



## Краткий антифишинговый скрипт

- **Алерты VIP-Клиента;**
- При повторных срабатываниях алертов:
  - Возраст клиента  $\geq 60$  + прошло не менее недели, после озвучивания полного скрипта\*;
  - Возраст клиента  $< 60$  + прошло не менее месяца, после озвучивания полного скрипта\*;
- Клиент точки оплаты: PaymentFrontClient; PF\_siebel-proxu (только при подтверждении информации в SBL);
- По услуге Запасной кошелек, если в дополнительных реквизитах указан договор клиента, а в назначении перевода указано «Перевод между своими счетами»;
- remoteControlLarge/remoteControlAggr, если возраст клиента  $< 20$  + обязателен вопрос про программы УД (если алерт в работу поступил впервые, либо прошло более месяца с момента уточнения про программы УД).

### Исключение

(не проводится опрос по скриптам)

- **Межбанковские переводы (алерты ЮЛ)**
- Услуги и сервисы, отдельный Список



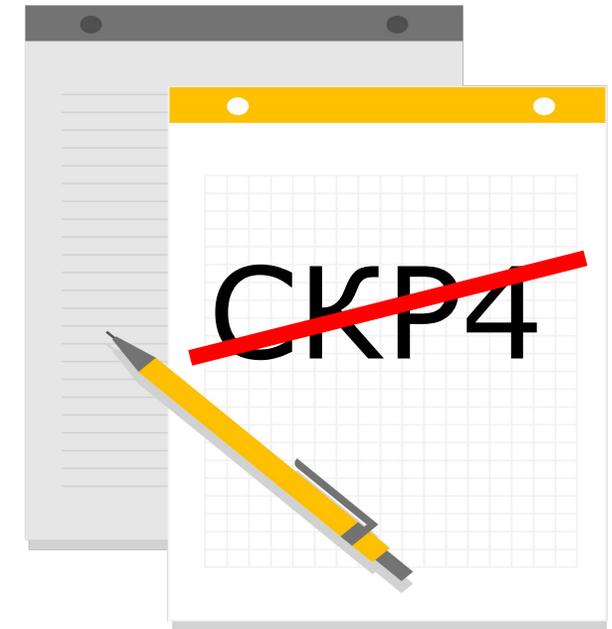
Название скрипта	Правила в Интернет каналах	Правила в каналах POS	Правила в каналах ATM
<a href="#">Полный антифишинговый скрипт (СКР4)</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Используем во всех правилах (в т.ч. Вывод в ATM (снятие наличных), ATM переводы), кроме исключений</li> <li><b>!!!</b> Вне зависимости от возраста и правила, если после последнего озвучивания полной версии скрипта прошло более полугода – озвучиваем его полную версию</li> <li>Приоритет обработки алерта 800 (если недавно оформлен кредит, используется скрипт New_Client/new crd)</li> <li>По клиентам 50+: при поступлении параллельных звонков клиенту во время диалога</li> <li>При поступлении в работу алерта, сформированного по новому правилу (до особого распоряжения)</li> <li>P2P с УД (контроль ДФМиА) + обязателен вопрос про программы УД (в соответствии с логикой опроса один раз в месяц)</li> <li>Security Check и ЦФТ</li> </ul>		
<a href="#">Краткий антифишинговый скрипт</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Алерты VIP-Клиента</b></li> <li>Клиент совершает оплату микрозайма другого человека (родственника, близкого)</li> <li>При повторных срабатываниях алертов:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Возраст клиента <math>\geq 60</math> + прошло <u>не менее недели</u>, после озвучивания полного скрипта (искл. приоритет 800)</li> <li>Возраст клиента <math>&lt; 60</math> + прошло <u>не менее месяца</u>, после озвучивания полного скрипта (искл. приоритет 800)</li> </ul> </li> </ul>		
<a href="#">Скрипт «ОПС»</a>		<ul style="list-style-type: none"> <li>ДБО после пополнений (POST)</li> <li>Вывод после пополнений (POST)</li> <li>Подозр. пополнение (POST)</li> <li>Вывод после пополнений (Other)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Вывод после пополнений (Other)</li> </ul>
<a href="#">Скрипт "Мошенничество при снятии в банкомате"</a>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Мошенничество при снятии в банкомате: Вывод в ATM(SN) и Вывод в ATM(BS)</li> <li>«Подозрительная активность по кли», с нулевой операцией, код транзакции указан: 90 Проверка PIN для административной карты</li> </ul>
<a href="#">Скрипт «Биржа»</a>	Зачитывается при подтверждении клиентом перевода (покупки) связанного с брокерами, выводом ДС со счета биржи, по всем правилам!		
<b>Исключение (не проводится опрос по скриптам)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>С нулевой суммой, и с кодом транзакции 116 (данные карты вводятся на ресурсе для возможности совершения расходных операций)</li> <li>Совершает оплату <b>своего</b> микрозайма</li> <li>Услуги и сервисы, отдельный список</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Подозрительные операции по токен</li> <li>POS NO PIN</li> <li>Подозрительная активность по кли</li> <li>Операции в рискованных МСС спрашиваем про операцию – вводил реквизиты на форме или оплачивает с помощью физич. присутствием карты? Если с физич. присутствием</li> </ul>	

**(!!!)  
АНАЛИЗИРУЙ  
ОТВЕТЫ  
КЛИЕНТА**



### СПИСОК УСЛУГ ПО АЛЕРТАМ ДБО

- При переводе «Клиенту ПБ», когда клиент сообщает, что переводит родственнику (информация подтверждена в ПО SBL)
- При переводе «Клиенту ПБ», когда клиент сообщает, что переводит на счёт умершего клиента, для погашения кредита (информация подтверждена в ПО SBL)
- Оплата ЖКХ, налогов, фондов, штрафов ГИБДД
- Услуги, с началом названия «ОПИФРФИ "ВТБ – Фонд ...»
- «Ростелеком Домашний телефон»
- «ИСЖ страхование»
- «Зрелый возраст»
- «ВСК - Линия жизни»
- «Согласие»
- Алерты с услугой с2b оплата Wildberries/OZON (информация подтверждена в реквизитах операции)





Проводим AT1.0, при условии подтверждения операции – подтверждаем алерт

## СПИСОК СЕРВИСОВ И УСЛУГ ПО КАРТОЧНЫМ АЛЕРТАМ\*



<ul style="list-style-type: none"> <li>• DNS</li> <li>• AliExpress</li> <li>• M.Видео</li> <li>• MVM (это сервис Эльдorado/M.Видео)</li> <li>• Wildberries</li> <li>• OZON</li> <li>• Joom</li> <li>• iTunes</li> <li>• Одноклассники</li> <li>• Pandao</li> <li>• Okko</li> <li>• Яндекс.Еда</li> <li>• Яндекс.Такси</li> <li>• WHOOSH</li> <li>• APPLE</li> <li>• BI-BI-Car</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ivi</li> <li>• Яндекс.Музыка</li> <li>• Ситилинк</li> <li>• Аэрофлот</li> <li>• Купибилет</li> <li>• Megogo</li> <li>• LERUA MERLEN</li> <li>• Сервисы оплаты микрозаймов, если Клиент сообщает, что погашает <u>свой</u> займ. Необходимо проверить на интернет-ресурсах, что сервис, на котором совершена операция, действительно является МФО, если организация не найдена/не является МФО – озвучиваем полный скрипт</li> <li>• Не 3DS операции** (код транзакции в поле Point of service condition code с 83 по 89 вкл.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CARUSEL</li> <li>• CITY-MOBIL</li> <li>• DOSTAVISTA</li> <li>• FACEBK</li> <li>• GAMES_MAILRU</li> <li>• TAXIMAXIM</li> <li>• UBER</li> <li>• VKUSVILL</li> <li>• Yandex Такси, Драйв, Заправки. Не путать с другими сервисами Яндекса(!)</li> <li>• Яндекс Маркет (Yandex Market)</li> <li>• YOULA</li> <li>• GOSUSLUGI.RU (с MCC-кодами – 7523, 9222, 9311, 9399)</li> <li>• KAZANEXPRESS</li> <li>• INCRUISES</li> <li>• CYPHER (искл.: 50+/правило содержит BS или SN)</li> <li>• MONEYTEA (искл.: 50+/ правило содержит BS или SN)</li> <li>• OPLATA USLUG <a href="http://MOS.RU">MOS.RU</a></li> <li>• SBERMARKET/SBERMEGAMARKET</li> <li>• DELIVERY CLUB (не путать</li> </ul>
--	---	---

При обработке sas-алерта с приоритетом 200 (100), если клиент обратился в ОПБ и разблокировал карту. В этом случае необходимо задать вопросы про воздействие 3-х лиц и разглашение данных (по алертам с приоритетом 800 необходимо опросить по антифишинговому скрипту!)

**\*Исключение:** Алерты сформированы по правилу Риск.серв. 3DS(BL), Риск.серв. 3DS(SN), Риск.серв. 3DS(SN\_L), Риск.серв. 3DS(BS), Риск.серв. 3DS(RiskCntr), Риск.серв. 3DS(MultCl), Риск.серв. 3DS(RecentReg), Риск.серв. 3DS(SRS), Риск.серв. 3DS 3ds. В этом случае **зачитываем полный скрипт** антифишинга

**\*\*Исключение:** Операции на ресурсах SKASSA RU, RNKO\_PB, PW-SERVICES, наличие других открытых алертов, требующих озвучивание скрипта Антифишинг



# СПИСОК ПРАВИЛ, ПО КОТОРЫМ НЕОБХОДИМО ПРИНЯТЬ АЛЕРТ БЕЗ ЗВОНКА КЛИЕНТУ



ПОЧТА  
БАНК

При поступлении входящего звонка от клиента, для подтверждения операции, обработка которой возможна без звонка, необходимо уточнить **ФИО и сверить параметры операции**, после чего принять алерт (без аутентификации клиента и контрольного звонка)

## Алерты ДБО

1. ОПИФРФИ "Почта Банк – Золото"	23. Оплата ЖКХ:
2. ОПИФРФИ "ВТБ – Фонд Сбалансированный"	+ ЭСКБ (э/энергия, ФЛ - граждане) - Башкортостан
3. Перевод с кредита на Сберсчет	Код 428, Домофон ООО "Оренбург-сервис" (Система Город Оренбург)
4. Юнистрим возврат перевода	Код 431, Электроэнергия - Сельэнергообит (Система Город Оренбург)
5. Любые приходные операции (после согласования с РГ)	Код 972, ЭнергосбытПлюс ГВС-холодная вода (HW-CW) (Система Город Оренбург)
6. Western Union – Возврат перевода	Код 1021, МУП ЖКХ (Система Город Оренбург)
7. В бюджетную организацию	Код 981, ГВС - холодная вода (Система Город Оренбург)
8. ФССП	Код 632, Полив придомовой территории (Система Город Оренбург)
9. Налог по индексу документа	Код 896, Энергосбыт Плюс ЖКУ (Система Город Оренбург)
10. Поиск налоговых задолженностей по ИНН	Код 478, Домофоны (Система Город Оренбург)
11. ИСЖ Согаз-Жизнь	Код 937, ЭнергосбытПлюс ХВС (CW) (Система Город Оренбург)
12. ИСЖ Альфастрахование-Жизнь	Код 934, ЭнергосбытПлюс Отопление (H) (Система Город Оренбург)
13. Помощь на дороге	Код 926, Обращение с ТКО Частный сектор (Система Город Оренбург)
14. ИИС + ПИФ (Альфа Капитал)	Код 50, Жилищно-коммунальные услуги (Система Город Оренбург)
15. Подключение (приходная операция в счет оплаты кредита в Почта Банке с карты стороннего банка (инф. подтв. в SBL)	Код 896, Энергосбыт Плюс ком. услуги (Система Город Оренбург)
16. Подключение услуги "Лёгкое пополнение"	Код 1007, Тепловая энергия на нужды ГВС (Система Город Оренбург)
17. ПСК РИ (оплата за учебу)	Код 50, Квартплата (Система Город Оренбург)
18. УФК с подробным описанием	Код 720, Взнос на капитальный ремонт (Система Город Оренбург)
19. Выплата наследства	Код 760, ХВС на нужды ГВС (Система Город Оренбург)
20. При не дозвоне по операциям в счет оплаты кредита за умершего клиента (информация подтверждена в SBL)	Код 925, Обращение с ТКО - ЭнергосбытПлюс (Система Город Оренбург)
21. Финансовая защита (Кардиф), получатель ООО "Страховая компания КАРДИФ"	Код 992, Водоотведение (Система Город Оренбург)
22. Госпошлина ЗАГС/Суд/ФМС	Код 990, Холодное водоснабжение (Система Город Оренбург)
	Код 720, Кап. ремонт (Система Город Оренбург)
	Код 920, Обращение с ТКО (Система Город Оренбург)
	Код 375, Электроэнергия - Энергосбыт (Система Город Оренбург)
	Код 1006, Отопление (Система Город Оренбург)

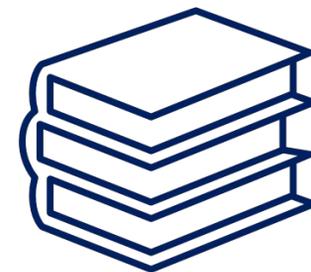
**Карточные алерты:** Любые приходные операции (после согласования с РГ); Алерты с правилом "Подозрительные операции по токен" и кодом транзакции: 64 Кредитная часть P2P перевода через банкомат (Клиент сообщает, что проводит пополнение через ВТБ)

**Для всех алертов при входящем обращении, когда сотрудник понимает, что ведет диалог не с клиентом, необходимо действовать согласно установленным процедурам, то есть отклонять алерт, ДБО/карту заблокировать с разблук в ОПБ/007**



## Антифишинговый скрипт «NEW\_CLIENT/NEW CRD» применяется:

- ✓ При обработке карточных алертов сформированных по правилу «Вывод в АТМ (New\_Client)»
- ✓ При обработке карточных алертов сформированных по правилу «Вывод в АТМ (new crd)»
- ✓ При обработке карточных алертов сформированных по правилу «Вывод в АТМ (new local crd)», MAX 810
- ✓ При обработке карточных алертов с операцией снятие ДС в банкомате и наличия у Клиента недавно оформленного кредита



**Если сработал карточный алерт с правилом New\_client/new crd/new local crd и алерт ДБО** необходимо опросить Клиента по скрипту «New\_client/new crd» и задать вопросы только из 3-го пункта СКР4 (про разглашение данных 3-м лицам)



Условие	Порядок действий
<b>Если Клиент находится в ОПБ/КЦ, сумма кредита от 300'000 руб.</b>	<p>Клиента необходимо направить для разблокировки карты к сотруднику ОПБ/КЦ, <b>аутентификацию не проводим.</b> <b>Клиенту сообщаем:</b> «Для дальнейшей разблокировки карты, Вам необходимо обратиться к сотруднику Банка»</p> <p>При обработке карточных алертов снятие в банкомате <b>по правилам, отличным от New_Client/new_crd</b>, а также при срабатывании <b>правила Вывод в АТМ (new local crd)</b>», при оформленном кредите на сумму &gt;300 тыс. руб., опрашиваем клиента по скрипту «New_Client/new_crd», но не направляем в ОПБ для разблокировки карты - <b>разблокируем самостоятельно в режиме диалога</b></p>
<b>Если отвечает/обращается 3-е лицо (родственник, знакомый) или 3-е лицо сообщает, что действует на основании доверенности</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Необходимо провести опрос по антифишинговому скрипту «New_Client/new_crd», направить клиента в ОПБ для разблокировки карты.</li></ul> <p><b>Опрос по антифишинговому скрипту «New_Client» необходимо проводить всегда!!!</b></p> <p>Если есть подозрения что Клиент зафишен – действуем согласно <b>"СРОЧНО, Риск фрода по Клиенту"</b></p>
<b>Если Клиент обращается самостоятельно для разблокировки карты и не проходит аутентификацию (КС/паспортным данным)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ Клиент признает фрод* действуем согласно памятки по фроду;</li><li>□ Клиент отрицает фрод – сообщаем Клиенту, что необходимо перезвонить, когда эти данные будут при себе (можно рекомендовать на будущее установить Кодовое слово), озвучиваем скрипт New_Client/new_crd, отклоняем алерт. При повторном обращении Клиента для разблокировки карты и наличии у него КС/паспортных данных скрипт New_Client/new_crd повторно не озвучиваем, задаем 2 обязательных вопроса про разглашение данных и звонки 3-х лиц.</li></ul> <p><b>* Если клиент в диалоге признает фрод – не нужно опрашивать по всему скрипту, нужна только суть/схему фрода (обязательно прописываем подробный комментарий и информацию – «перевел клиент деньги мошенникам или нет»)</b></p>



Условие	Порядок действий
<b>Если карта уже разблокирована в ОПБ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Аутентификацию не проводим;</li><li>▪ Проводим опрос по антифишинговому скрипту «New_Client/new crd»</li><li>▪ Если номер не принадлежит клиенту, карту переблокируем статусом ГФМ «Возможно потеряна» с соответствующим комментарием;</li><li>▪ Если Клиент отказался разговаривать, отражать это в комментарии (код 315) – карту не переблокируем + примеры присылаем для анализа РГ</li></ul>
<b>При оформленном кредите, если дата оформления кредита отличается от даты блокировки карты</b>	<p>Сотруднику ОСОФМ необходимости самостоятельно задавать вопрос о нахождении клиента в ОПБ. Далее, в зависимости от ответа Клиента, действовать на основании действующих процедур.</p>
<b>Если Клиент неверно ответил на КВ или сотрудник ОСОФМ понимает, что общается не с Клиентом (разница в возрасте более 30 лет, гендерный признак, при этом 3-е лицо утверждает, что он - Клиент)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Необходимо все равно провести опрос по антифишинговому скрипту New_Client/new crd, если после опроса фрод не выявлен действуем на основании действующих процедур:<ul style="list-style-type: none"><li>□ если карта <u>не разблокирована</u>, необходимо направить Клиента для разблокировки карты в ОПБ/007;</li><li>□ если <u>карта была разблокирована в ОПБ</u> – переблокировать карту не требуется</li></ul></li></ul>



Условие	Порядок действий
<b>Если зафиксировано посещение ОПБ по алертам приоритетом 810 (Вывод в АТМ new local crd)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Если зафиксировано посещение отделения Банка в момент проведения операции: при пройденной аутентификации в ПО Sbl по фотографии/кодовому слову - засчитывать аутентификацию как успешно пройденную – <b>НЕ ПРОВОДИТСЯ АТ 1.0, идентификация только по ФИО</b></li></ul>
<b>Если по локальной карте отвечает 3-е лицо, сообщает, что снимает денежные средства по доверенности</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Необходимо направить письмо сотруднику ОПБ с просьбой подтверждения подлинности доверенности и полномочий, параметров операции (на ДФМиА НЕ НАПРАВЛЯТЬ).</li></ul>



# ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ С УСЛУГОЙ CARDDetails ПРИ ПОДТВЕРЖДЕННОМ ФРОДЕ



При наличии **нескольких активных карт:**



- Заблокировать все карты клиента временным статусом (!не ГФМ);
- Клиенту сообщаем: «На время проведения расследования Ваши карты временно заблокированы, можете их перевыпустить или разблокировать в отделении ПБ)»;
- **Завести заявку в ТП** с целью установления данных о скомпрометированной карте (в АРМ инф отсут.) и дальнейшей переблокировки жестким статусом скомпрометированной карты клиента:

Путь заявки: **«СЭБ Мобильный Банк (ДБО, ПБО) – Консультация».**

**Формат сообщения:** «Просьба прислать ФИО, моб.тел. клиента и маскированный номер карты (пример \*123456\*\*\*\*\*7890) из запросов реквизитов на РГ\_ОСОФМ [RG\\_OSOFM@pochtabank.ru](mailto:RG_OSOFM@pochtabank.ru).  
Причина: У клиента прошел фрод, необходимо заблокировать все известные мошеннику карты.

**MT + фамилия клиента, дата/ время платежа из АРМ, маскированный реквизит карты (берем из поля номер счета в Реквизитах)**

При наличии **одной активной карты**



Карту необходимо заблокировать жестким статусом  
**«Скомпрометирована»**

## **ВАЖНО!**

- При самостоятельном обращении клиента на линию ОСОФМ и заявлении о попытках несанкционированного списания с данной карты, при этом клиент сообщает, что сам вносил данные о карте на ненадежном ресурсе/ кто-то украл у него данные пушкинской карты и пытается купить себе билеты на утвержденное мероприятие + есть алерт – **блокируйте карту жестким статусом.**



**При любом взаимодействии с клиентом анализируй разговор: если слышишь сомнение на любом этапе опроса по СКР4 – **ОСТАНОВИСЬ!!!** Выясни причину сомнений!**

## Сигналы, указывающие на зафишенность клиента:

- Скрытые подсказки третьих лиц при опросе клиента по СКР4
- Неуверенность при ответах на вопросы из скриптов
- Проявляемая подозрительность к сотруднику
- Отсутствие четкого ответа на поставленный вопрос, в том числе и о сервисе, на котором совершена операция
- Разные ответы/спутанность ответов на одни и те же вопросы специалиста
- Встречные вопросы клиента про отмену операции, возможность не подтверждать ее в текущем диалоге
- Параллельные звонки клиенту во время диалога



## БУДЬ БДИТЕЛЕН!

- Если клиент не может дать ответа на твой вопрос/отвечает с сомнением – необходимо задавать дополнительные вопросы, направленные на выявление причин сомнения клиента
- При наличии сигналов, указывающих на зафишенность клиента, нужно задавать более точечные вопросы, направленные на выявление типа фрода. Не бойся быть более смелым и настойчивым в вопросах и предупреждениях при наличии подозрений!
- При подозрении: опрашиваете по полному антифишинговому скрипту в зависимости от продукта - Вывод в АТМ (new\_client) при кредите или СКР4 при закрытом вкладе



### **!!!Всегда:**

**При отклонении операции с кодом 402 необходимо проводить опрос по СКР4, независимо от того, когда был проведен последний опрос по СКР4**



## Дополнительные инструменты при верификации:

- Уточни ФИО получателя. При невозможности проверить ФИО получателя – оцени реакцию клиента на вопрос. При имеющейся информации о получателе – сверь правильность ответа
- При переводах клиентам ПБ/по телефону проверяй регион проживания получателя – в SBL/через сторонние сервисы сети интернет, пример: <https://www.kody.su/check-tel>
- Проверь платежный фронт клиента на наличие подозрительной активности
- При внутрибанковских переводах – уточни ФИО, возраст и место регистрации получателя
- Проверь привязку PUSH-уведомлений в ПО Wings в ближайшее время
- Уточни суммы снятия/переводов за последнее время, используя информацию из ПФ
- Найди в открытом доступе в сети Интернет информацию о ресурсе, на котором проведена операция, посмотри отзывы о нем. Используй проверку MCC-кодов для определения вида деятельности продавца, пример: <https://mcc-codes.ru>
- При оставшихся сомнениях сотрудника в осознании клиентом операции/ подозрениях на фрод /путанные ответы – отправлять алерты на дополнительную проверку РГ по шаблону №9



### **!!!Запрещено:**

**При опросе по СКР4 – задавать клиенту вопросы в утвердительной форме, подталкивающие клиента к ответу ДА/НЕТ**



# ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИ ПОДОЗРЕНИЯХ СОТРУДНИКА НА ОБЩЕНИЕ НЕ С КЛИЕНТОМ/ЗАФИШЕННОСТЬ КЛИЕНТА/РАЗГЛАШЕНИЕ ДАННЫХ



Условие	Порядок действий
<b>По клиентам, которые не осознают фрод, при явном выявлении мошеннических по отношению к клиенту действий (клиент сообщает о звонках СБ/ЦБ/МВД) при этом, после обязательного опроса по антифишинговым скриптам - клиент не осознает фрод</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Блокировать ДБО клиента статусом Hard с кратким описанием ситуации в комментариях в Siebel;</li><li>• Заблокировать карты Клиента временным статусом «ГФМ блокировка карты - Возможно потеряна» с указанием комментария в SBL «Разблокировка карт возможна на линии ГФМ/в Отделении банка через 3 рабочих дня и опроса клиента, согласно «Руководства по защите Клиента от мошеннических действий»;</li><li>• Направить описание ситуации на fraud_management с темой: «Срочно: риск фрода по клиенту» для установки статуса, который нельзя снять в ОПБ</li></ul>
<b>Клиенты 50+, совершение интернет покупок от 70'000 руб.</b>	Необходимо задавать доп. вопросы: <ul style="list-style-type: none"><li>• на каком сайте совершаете операцию?</li><li>• как попали на данный сайт? и т.д.</li></ul>
<b>Клиенты 50+ по всем типам алертов и правил</b>	Проверяем в продуктах SBL: <ul style="list-style-type: none"><li>• Оформленные кредиты в ближайшие сутки</li><li>• Досрочно закрытые вклады в ближайшие сутки</li></ul> При подобных событиях - обязательно задавать вопросы: связано ли оформление кредита/закрытие вклада с проводимой операцией (любые переводы: родственнику, возврат долга и т.д.)
<b>В разговоре с клиентом, у вас остались подозрения на зафишенность, и действующий антифишинговый скрипт не выявил фрода</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Необходимо задать вопрос: «Не связана ли операция с возвратом излишне перечисленных средств при оплате товара на Авито/Юле? и т.д.»;</li><li>• «Не связана ли операция с проверкой открытого счета при трудоустройстве?»</li></ul>



# ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИ ПОДОЗРЕНИЯХ СОТРУДНИКА НА ОБЩЕНИЕ НЕ С КЛИЕНТОМ/ЗАФИШЕННОСТЬ КЛИЕНТА/РАЗГЛАШЕНИЯ ДАННЫХ



Условие	Порядок действий
<p><b>Подозрение на общение с 3-м лицом</b></p> 	<p>Необходимо в обязательном порядке <b>озвучивать параметры операции</b> клиенту (ваши ощущения субъективны, мошенник в курсе проводимой операции в отличие от клиента, и если вы настоящему клиенту не озвучите операцию – он не сможет опротестовать её, т.к. вы не дали ему такого шанса, и, соответственно, вы не сможете выявить фрод; При этом, мошенник может снова воспользоваться ЛК клиента), исключение: если 3-е лицо на ваш прямой вопрос отвечает, что совершает операцию за клиента / по доверенности в МБ/ИБ и т.д. Необходимо обязательно прописывать в комментарии <u>суть подозрений</u> (например: путался в ответах, уточнял инф.)</p>
<p><b>Голос кажется значительно моложе</b></p>	<p>Разница в возрасте должна быть <b>не менее 30 лет(!!!)</b>, при применении к клиентам моложе 50 лет при отсутствии других подозрений – будет расцениваться как ошибка</p>
<p><b>Клиент в диалоге сообщает, что разгласил только 3 квартал карты и коды подтверждения операции</b></p>	<p>Уточняем у Клиента факт установки УД (действующий процесс), карту необходимо заблокировать временным статусом (не ГФМ), предупреждаем клиента о фин. рисках</p>
<p><b>При подтвержденном фроде (в т.ч. по алертам ДБО) клиент сообщает, что назвал 3-м лицам полностью номер карты ПБ</b></p>	<p>Вне зависимости от разглашения CVV/срока действия – карту <b>необходимо заблокировать жестким статусом!</b></p>



## ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ

- ✓ Заблокируй ДБО по скрипту (**по скрипту ДБО блокируется статусом Soft**, затем **проведи разблокировку ДБО** через административную панель). Сообщи клиенту<sup>1</sup>. Блокировку **ДБО soft можно произвести для клиентов 50+**, которые не пользуются ДБО. Сообщи клиенту<sup>2</sup>
- ✓ Если Клиент разгласил данные по карте (в т.ч. номер карты **полностью**, вне зависимости от разглашения CVV/срока действия) 3-м лицам, то данную карту необходимо заблокировать статусом: «Скомпрометирована» /«Найдена третьим лицом» (при условии не успешной аутентификации по КС/паспортным данным\*), сообщи клиенту<sup>3</sup>
- ✓ Если клиент **сомневается/говорит что не помнит**, называл ли данные карты/ или не помнит, какие данные с карты называл – карту необходимо заблокировать **временным статусом (ГФМ)** с комментарием о разблокировке карты в **ОПБ!**
- ✓ Если клиент сообщает, что **разгласил только 3 квартал** карты – карту необходимо заблокировать временным статусом (не ГФМ)!
- ✓ Если Клиент не разгласил данные по карте, коды из смс 3-м лицам. Сообщи клиенту<sup>4</sup>
- ✓ Проверь наличие виртуальных карт (дата создания, кто создал и т.д.), уточни у клиента, его ли это карты, если нет – все карты заблокируй статусом «Скомпрометирована» /«Найдена третьим лицом» (при условии не успешной аутентификации по КС/паспортным данным\*), сообщи клиенту<sup>3</sup>
- ✓ Проверь ВСЕ вкладки АРМ Антифрода и обработай все операции
- ✓ Проверь получателя мошеннического платежа:
  - Если получатель является клиентом ПБ (проверь номер договора или номер телефона при «оплате услуг») – заблокируй его карты тематикой ГФМ, статусом: «Возможно потеряна» и ДБО статусом Soft с комментарием «Разблокировка карт и ДБО возможна Только в отделении Банка Код501.1»

\* На исходящем звонке при разглашении данных карты полностью – карту необходимо заблокировать статусом **скомпрометирована** (т.к. аутентификация считается пройденной без КС/паспортных данных).

**!!!** Необходимо проверить привязки устройств, используемых для получения Push-уведомлений [Инструкция по отключению PUSH уведомлений от устройства мошенника](#)

### Информация для сотрудника

**1. Сброс ДБО:** в целях безопасности вход в мобильный и интернет банк аннулирован, для разблокировки доступа в МБ/ИБ необходимо пройти перерегистрацию, так же как Вы это осуществляли в первый раз с новыми данными (сменить логин и пароль). **Примечание:** Если по техническим проблемам нет возможности сделать сброс ДБО, то необходимо осуществить блокировку ДБО soft<sup>2</sup>

**2. Блокировка ДБО soft:** для разблокировки ДБО необходимо обратиться в КС или отделение Банка или на форму обратной связи 007 <https://www.pochtabank.ru/007> сайта Почта Банка (клиенту необходимо заполнить заявление на странице 007 и приложить необходимые фотографии документов и клиента. РГ ОСОФМ осуществляют разблокировку ДБО и карт на основании сверки фото, документов клиента с имеющимися документами в ПО Банка, проверки предоставленных документов клиента на полноту и подлинность, рассмотрение в течение 2-х календарных дней)

**3. «Карта блокируется в соответствии с ФЗ-161 «О национальной платежной системе».** Вам необходимо обратиться в любое отделение ПБ для перевыпуска карты, перевыпуск может быть платным, в соответствии с тарифами ПБ. В случае успешных списаний по карте Вам необходимо обратиться в правоохранительные органы по факту мошенничества.

Рекомендуем блокировку карт других банков, в случае их разглашения.

**При негативе клиента:** Карта блокируется в связи с компрометацией для предотвращения возможных последующих мошеннических операций. Блокировка производится в соответствии с ч.9, 9.1 ст.9 Федерального закона №161-ФЗ "О национальной платежной системе", и п. 9.12 Условий предоставления и использования карты, п.7.14 Условий открытия и обслуживания сберегательного счета и предоставления потребительского кредита, п.3.6.4., п.3.14 Общих условий договора потребительского кредита по программе «Кредитная карта».

**4.** Если были успешные списания, несанкционированные Вами, то Вам необходимо в отделении банка написать заявление на опротестование данных операций



## ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ

- ✓ Заблокируй карту по скрипту. Сообщи клиенту<sup>3</sup>
- ✓ При разглашении данных других карт ПБ (в т.ч. номер карты **полностью**, вне зависимости от разглашения CVV/срока действия) 3-м лицам, то данную карту необходимо заблокировать статусом: «Скомпрометирована» /«Найдена третьим лицом» (при условии не успешной аутентификации по КС/паспортным данным\*), сообщи клиенту<sup>3</sup>
- ✓ Если Клиент не разгласил данные по карте, коды из смс 3-м лицам. Сообщи клиенту<sup>4</sup>
- ✓ Проверь наличие виртуальных карт (дата создания, кто создал и т.д.), уточни у клиента, его ли это карты, если нет – все карты заблокируй статусом: «Скомпрометирована» /«Найдена третьим лицом» (при условии не успешной аутентификации по КС/паспортным данным\*), сообщи клиенту<sup>3</sup>
- ✓ Сделай сброс ДБО. Сообщи клиенту<sup>1</sup>. Блокировку ДБО soft можно произвести для клиентов 50+, которые не пользуются ДБО. Сообщи клиенту<sup>2</sup>
- ✓ Проверь ВСЕ вкладки АРМ Антифрода и обработай все операции
- ✓ Проверь привязку PUSH-уведомлений в ПО Wings



\* На исходящем звонке при разглашении данных карты полностью – карту необходимо заблокировать статусом **скомпрометирована** (т.к. аутентификация считается пройденной без КС/паспортных данных).

**!!! По банкоматным фрод-кейсам необходимо фиксировать в комментарии информацию – «перевел клиент деньги мошенникам или нет и сумму»**

### **Информация для сотрудника**

**1. Сброс ДБО:** в целях безопасности вход в мобильный и интернет банк аннулирован, для разблокировки доступа в МБ/ИБ необходимо пройти перерегистрацию, так же как Вы это осуществляли в первый раз с новыми данными (сменить логин и пароль). **Примечание:** Если по техническим проблемам нет возможности сделать сброс ДБО, то необходимо осуществить блокировку ДБО soft<sup>2</sup>

**2. Блокировка ДБО soft:** для разблокировки ДБО необходимо обратиться в КС или отделение Банка или на форму обратной связи 007 <https://www.pochtabank.ru/007> сайта Почта Банка (клиенту необходимо заполнить заявление на странице 007 и приложить необходимые фотографии документов и клиента. РГ ОСОФМ осуществляют разблокировку ДБО и карт на основании сверки фото документов клиента с имеющимися документами в ПО Банка, проверки предоставленных документов клиента на полноту и подлинность, рассмотрение осуществляется в течение 2-х календарных дней).

**3. «Карта блокируется в соответствии с ФЗ-161 «О национальной платежной системе».** Вам необходимо обратиться в любое отделение ПБ для перевыпуска карты, перевыпуск может быть платным, в соответствии с тарифами ПБ. В случае успешных списаний по карте Вам необходимо обратиться в правоохранительные органы по факту мошенничества. Рекомендуем блокировку карт других банков, в случае их разглашения.

**При негативе клиента:** Карта блокируется в связи с компрометацией для предотвращения возможных последующих мошеннических операций. Блокировка производится в соответствии с ч.9, 9.1 ст.9 Федерального закона №161-ФЗ "О национальной платежной системе", и п. 9.12 Условий предоставления и использования карты, п.7.14 Условий открытия и обслуживания сберегательного счета и предоставления потребительского кредита, п.3.6.4., п.3.14 Общих условий договора потребительского кредита по программе «Кредитная карта».

**4.** Если были успешные списания, несанкционированные Вами, то Вам необходимо в отделении банка написать заявление на опротестование данных операций.



# ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКА ОСОФМ ПРИ ОБРАЩЕНИИ КЛИЕНТА С НЕ КОНТАКТНОГО НОМЕРА/ОБРАЩЕНИИ 3-ГО ЛИЦА, СООБЩАЮЩЕГО О НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ СПИСАНИЯХ



Обращение **Клиента не** со своего **контактного номера телефона**, сообщающего о **несанкционированных списаниях** (связаться с контактного номера нет возможности)



- Запросить контактный номер телефона;
- Сверить ФИО клиента;
- Опросить по фроду;
- В случае, если клиент сообщает что разгласил данные карты 3-м лицам - необходимо заблокировать скомпрометированные карты статусом «Найдена 3-м лицом»;
- ДБО сброс/Soft

Обращение **3-го лица** и сообщении о несанкционированных **списаниях со счета Клиента**. При этом сам клиент не может связаться с Банком (инвалид/болен/пенсионер/совершает операции по доверенности)



- Запросить контактный номер телефона клиента;
- Сверить ФИО клиента;
- Опросить по фроду;
- Если 3-е лицо называет полностью номер карт - заблокировать их жестким статусом «найдена 3-м лицом», если нет – то временным статусом «ГФМ Блокировка карты - Возможно потеряна» с комментарием о разблокировке карты в ОПБ;
- ДБО сброс/Soft



## КАРТОЧНЫЕ АЛЕРТЫ

- **Вывод в АТМ(SN) клиент 60+:**
  - ✓ **если отрицает фрод** - карту оставляем заблокированной, направляем на контроль ДФМИА с кодом network, в т.ч. если осознал фрод/подтверждает, что с ним связывались 3-и лица и т.д., но сейчас снимает денежные средства **ДЛЯ СЕБЯ!!!**
  - ✓ **если клиент уже разблокировал карту в ОПБ** - необходимо вновь заблокировать карту временным статусом ГФМ + заблокировать ДБО soft, направить алерт на доп. проверку ДФМИА (независимо от того связались с клиентом/или не дозвонились)
- **ДБО после пополнений-й(POST):**
  - ✓ если после опроса по антифишинговому скрипту «ОПС» клиент отрицает общение с 3-ми лицами;
  - ✓ если клиент уже разблокировал карту в ОПБ, необходимо вновь заблокировать карту временным статусом ГФМ + заблокировать ДБО Soft, отправить алерт на доп. проверку ДФМИА (независимо от того связались с клиентом/или не дозвонились)
- **Алерты с припиской «SN\_L»:**
  - ✓ где клиент говорит, что пополняет счет в казино/ букмекерской конторе (на ставки)/ игре и суммой алерта > 20000 руб.;
  - ✓ причины, **не связанные** с пополнением счета в казино/ букмекерской конторе (на ставки)/ игре если сумма в **алерте >5000 руб.**

\*алерты на доп.проверку ДФМИА направляются активной кнопкой в ПО АРМ «Проверка ДФМИА». При неработоспособности ПО/тех.сбоях – направляем на доп. контроль письмо по **Шаблону №7**

## АЛЕРТЫ ЛЮБОГО ТИПА (ДБО/КАРТОЧНЫЕ)

- **При обработке алертов ДБО с правилом BadScore + красная зона** необходимо прослушать голоса. При совпадении голоса или отсутствии исторических звонков - направляем алерт на контроль ДФМИА, независимо от суммы;
- **Алерты ДБО с правилом BadScore при сумме в алерте ≥5000 руб., возраст клиента >40 лет.** Если по одному клиенту помимо badScore одновременно поступает несколько алертов, то считаем общую сумму всех алертов за сутки, в т. ч. обработанные (независимо от сработавшего правила);
- **При обработке алертов ДБО/SAS с припиской BL/bad PAN2** - если сотрудник намерен подтвердить алерт + при направлении на ДФМИА сотрудник должен заблокировать **ДБО SOFT** и указать соответствующий комментарий (Исключение SAS-алерты причины: **ECOM pushka BL\_L; BL\_TСП**)
- **Алерт клиента находится на проверке ДФМИА**, последующие алерты так же направляются на проверку, с кратким описанием результата аутентификации +/-, не отклоняем алерт;
- **По клиентам, которые не осознают фрод**, при явном выявлении мошеннических по отношению к клиенту действий (клиент **сообщает о звонках СБ/ЦБ/МВД**). Алерт отклоняется. Направляется в ДФМИА письмо по шаблону №12 с тематикой «Срочно риск фрода по клиенту» для установки статуса карты, который нельзя снять в ОПБ, ДБО блокируем статусом HARD, карты клиента блокируем статусом «ГФМ блокировка карты - Возможно потеряна» с указанием комментария в SBL «Разблокировка карт возможна на линии ГФМ/в Отделении банка через 3 рабочих дня и опроса клиента, согласно «Руководства по защите Клиента от мошеннических действий»

При формировании правил, подлежащих контролю ДФМИА + **красная зона ГБ (исключение: badScore + красная зона – не проводим АТ2.0!)** - проводим сверку голоса/АТ 2.0 (при отсутствии посещения ОПБ в текущий момент), при успешной сверке/АТ 2.0 алерт направляем на ДФМИА, при неуспешной – отклоняем



- Поступление информации **о смерти Клиента**;
- По карточным алертам SAS с правилом **Вывод в АТМ(SN)**, если клиент **рассказывает о фроде**, но при этом не осознает мошенничество или есть сомнения, в том, что клиент осознал фрод;
- По **ВСЕМ алертам ДБО** и карточным, когда клиент сам рассказал о поступающих звонках от лжезащитников его средств (например: ЦБ, МВД, СБ), требующих совершить расходную операцию, перевести им деньги или оформить кредит, т.е. когда **мы на 100% уверены, что клиент связался с мошенниками**, при этом, после обязательного опроса по антифишинговым скриптам - **клиент не осознает фрод**;
- Наличие у Клиентов **«Чёрной зоны»** или **«Процент совпадения с ЧС – да, <любой> %»** по результатам **голосовой аутентификации**.

## **ЗАПРЕЩЕНО!**

Использовать блокировку ДБО статусом Hard по инициативе клиента/клиент возрастной/ не пользуется ДБО/разгласил данные 3-м лицам



## правило Алерта ДБО

- AggrToMobile-AtmClient
- AtmClientTotalMobile

1. Проводим стандартную **АТ по КС/паспортным данным** в ПО SBL;  
 2. При **отсутствии КС/паспортных данных проводим сверку голоса/АТ2.0** (если новый клиент, и нет данных для проведения АТ2.0/сверки голоса – отправляем в ОПБ);  
 3. Задаем клиенту вопрос только про факт совершения операции **через банкомат**.

!Разъяснение: по данному правилу клиент разгласил коды и мошенник пытается провести операцию в банкомате – оплата сот. оператора и т.д., поэтому клиент не осознает, что это за операция, нужно акцентировать, что перевод совершается в банкомате, т.е. Вы оплачивали сот. связь через банкомат?

### BadScore + «красная зона» ГБ

1. Проводим **сверку голосов** с историческими взаимодействиями:
2. **По итогам сверки:**
  - **голоса совпали** или **нет исторических звонков** - направляем на контроль ДФМиА;
  - **голоса не совпали** – алерт отклоняем, ДБО софт с разблокировкой в ОПБ/007



## правило Карточного алерта

- P2P с регистрацией;
- ЕСОМ риск. серв. с регистрацией;

Проводим **сверку голосов** с историческими взаимодействиями:

- При несовпадении голосов – отклонить алерт, разблокировка карты в ОПБ/007, ДБО СБРОС/SOFT;
  - **При отсутствии исторических звонков** - проводить **АТ2.0**
- ВАЖНО!** Не проводим сверку голоса/АТ2.0:
- при достижении **«зеленой зоны»** голосовой аутентификации Клиента и наличии эталона+согласия;
  - при нахождении клиента в ОПБ и подтверждении информации в Siebel

### ДБО после пополнений (POST)

Озвучиваем скрипт «ОПС».

#### Опрос выявил мошенничество?

- **Да:** выясняем детали, разглашённые данные, проводим блокировку карты + сброс ДБО (описываем кратко схему мошенничества в АРМ)
- **Нет:** Контроль ДФМиА. В теме письма название правила + данные клиента;
- **Недозвон:** блокируем ДБО soft, карту оставляем заблокированной.

**ВАЖНО!** Если клиент **уже разблокировал карту в ОПБ**, необходимо вновь заблокировать карту временным статусом ГФМ + заблокировать ДБО Soft, отправить алерт на доп. проверку ДФМиА (независимо от того



## Алерт ДБО с правилом HighRisk

**Необходимо уточнить у клиента как совершается операция в ОПБ/ОПС или через ИБ/МБ**

(Для корректной интерпретации ответов Клиента, требуется правильная постановка вопроса. Вопрос необходимо задать четко в формате: «Обращались ли Вы в ОПБ ДД.ММ?» Не задаем вопрос в формате: "Вы операцию проводили в ОПБ или в МБ?» и т.п.)



### ▪ **Сообщает, что в ОПБ/ОПС**

Сверяем данные с SBL:

- Если посещение ОПБ/ОПС зафиксировано за последние сутки и Клиент подтверждает, что был на тот момент в ОПБ/ОПС, даже при проведении операции вне отделения за прошедшие сутки - проводить АТ1.0 + СКР4;
- Если посещение ОПБ/ОПС зафиксировано за последние сутки и Клиент отрицает, что был на тот момент в ОПБ/ОПС – действовать в соответствии с утвержденным сценарием (АТ1.0 + сверка голоса/АТ2.0);
- Если присутствие в ОПБ/ОПС за последние сутки не подтверждается – АТ1.0 + сверка голоса самостоятельно/или с РГ:
  - **Голос не совпал:** отклонить алерт без перезвона клиенту, блок ДБО soft с разблокировкой в ОПБ/007 + **блокируем карту (ГФМ)**, разблокировка карты в ОПБ/007;
  - **Совпал** – пропускаем (если вход. зв. – перезваниваем + пропускаем);
  - **Нет звонков:** перезваниваем, проводим АТ2.0 – обрабатываем, исходя из полученных ответов

- **Сообщает, что в ИБ/МБ** – прорабатываем антифишинговые скрипты + АТ1.0 + сверка голоса/АТ2.0:

- **Голос не совпал:** отклонить алерт без перезвона клиенту, блок ДБО soft с разблокировкой в ОПБ/007+ **блокируем карту (ГФМ)**, разблокировка карты в ОПБ/007;
- **Совпал** – пропускаем (если вход. зв. – перезваниваем + пропускаем);
- **Нет звонков:** перезваниваем, проводим АТ2.0 – обрабатываем, исходя из полученных ответов

PS: если ранее сверка голоса была успешной, на повторных срабатываниях - АТ2.0 не проводим, сверяем голоса.  
Проводим АТ2.0 при отсутствии исторических звонков при успешном дозвоне на исходящем звонке!\* (не забываем проверять смену номера м/т в SBL)

**\* не применяется до  
особого распоряжения**

**ВАЖНО!** Если аквариум ГБ показал **«красную зону»**, при этом клиент **в текущий момент** сообщает что находится в ОПБ + информация подтверждена в ПО SBL – сверка голоса/АТ2.0 **не проводится**, независимо от точки оплаты. Если клиент покинул отделение - действуем стандартно (сверка голоса/АТ 2.0)

**ВАЖНО!** При зафиксированном посещении в ОПБ за сутки – **обязательно необходимо уточнить на чьем устройстве была проведена операция**. Если операция проведена на устройстве сотрудника Банка/родственника и тп – СБРОС ДБО



## Карточный алерт с правилом Вывод в АТМ(SN)

При **недозвоне** осуществляем несколько повторных попыток дозвона через **5, 10 и 15 мин.** – если **не дозваниваемся**, то блокируем **ДБО Soft**

Если **клиент 60+** уже **разблокировал карту в ОПБ** - необходимо **заблокировать карту временным статусом ГФМ** + заблокировать **ДБО Soft** и совершить звонок клиенту. В случае **недозвона** - совершить повторные попытки 5, 10 и 15 мин., направить алерт **на доп. проверку ДФМиА** независимо от того связались с клиентом/или не дозвонились



Дозвонились – озвучиваем скрипт **«Мошенничество при снятии в банкомате»**



### Клиент осознал фрод

- **клиент ≥60** подтверждает, что с ним связывались 3-и лица и т.д., но сейчас снимает ден. средства **ДЛЯ СЕБЯ!!!** – направляем **на контроль ДФМиА** с кодом network;
- данные карты **не разглашал** – можно **разблокировать**;
- **разгласил** данные карты – блокировка карты **жестким статусом**;
- **не помнит/не сознается** в компрометации данных карты и/или не осознал фрод и/или при малейших подозрениях сотрудника в компрометации данных карты – карту **оставляем заблокированной**, клиенту рекомендуем обратиться в **отделение** по вопросу разблокировки.



### Клиент отрицает фрод

- **клиент ≥60** – карту оставляем заблокированной, направляем **на контроль ДФМиА** с кодом network;
- **клиент <60** – можно разблокировать

### **ВАЖНО!**

- Если клиент **рассказывает о фроде**, но при этом **не осознает мошенничество** или **есть сомнения**, в том, **что клиент осознал фрод** необходимо заблокировать **ДБО HARD**



# ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПО ПЕРЕЧНЮ ПРАВИЛ



**Повторный алерт (ДБО/Карточный), при этом по ранее обработанному карточному алерту, в SBL стоит комментарий «Разблокировка карты возможна только в ОПБ или ОПБ/007»**  
*(исключение: ответ ДФМиА/комментарий оставлен сотрудником в связи с подозрением на зафишенность)*

## СРАБАТЫВАЕТ SAS АЛЕРТ



### Карточный алерт по другой карте:

- с идентичной операцией;
- с другой операцией;
- если видим подбор инструментов по выводу ДС (смена ресурсов вывода, уменьшение суммы вывода)

- озвучиваем операции по текущей и ранее заблокированной карте;
- при отсутствии «зеленой зоны» ГБ - проводим сверку голосов с историческими взаимодействиями;
- при отсутствии исторических звонков - провести АТ2.0;



- Сработала «зеленая зона» ГБ/Совпали голоса/АТ2.0 пройдена успешно и сомнений нет – подтверждаете алерт ДБО + разблокируете карту;
- АТ2.0 пройдена успешно, исторических звонков нет, у сотрудника остались сомнения – принимаем решение совместно с РГ / направляем алерт на доп. проверку РГ (по шаблону №9);
- Голоса не совпали с историческим взаимодействием/АТ2.0 пройдена не успешно – отклоняем текущие алерты. В зависимости от алерта – разблокировка ДБО/карт по форме 007/ОПБ



### Карточный алерт по ранее заблокированной карте:

- карта была разблокирована автоматически UNBLOCK – заблокирована SAS повторно

- озвучиваем операции по текущей и прошлой блокировке карте;
- задаем дополнительный вопрос из ПО SBL (не дублируя вопросы, заданные предыдущим сотрудником);
- при подозрениях проводим сверку исторических звонков/АТ2.0;



## СРАБАТЫВАЕТ ДБО АЛЕРТ



### ДБО алерт

- озвучиваем текущую операцию + операцию по ранее заблокированной карте SAS;
- при отсутствии «зеленой зоны» ГБ – проводим сверку голосов с историческими взаимодействиями;
- при отсутствии исторических звонков - провести АТ2.0;



При повторном обращении клиента по вопросу разблокировки карты на линию ОСОФМ (по старому алерту) при наличии комментария «разблокировка возможна только в ОПБ или ОПБ/007», если клиент уже был в Отделении и прошел АТ по фото, можно разблокировать карту при совокупности двух условий:

- комментарий оставлен сотрудником, в связи с подозрением на общение не с клиентом;
- получено подтверждение от клиента о посещении Отделения (при совпадении даты/адреса отделения в SBL)



# ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИ УСЛОВИЯХ



Условие	Порядок действий
<p><b>Обращение</b> клиента <b>по новому карточному алерту</b> (не закреплен за другим сотрудником) с сообщением о несанкционированных списаниях с карты ПБ или клиент операцию не подтверждает, при этом у клиента отсутствует ЦКД/КС или назван неверно</p>	<p>Алерт необходимо взять на себя, <b>карту заблокировать по скрипту</b></p>
<p>Совершение операции через <b>Систему быстрых платежей</b></p>	<p>При обработке алерта по операции, совершенной <b>По номеру телефона через Систему быстрых платежей</b>, при успешно пройденной аутентификации и подтверждении операции по скрипту, после подтверждения необходимо <b>рекомендовать клиенту повторить операцию снова по тем же реквизитам</b>, т.к. операции, совершенные по номеру телефона через Систему быстрых платежей не проходят, если подтверждение по операции не получено в течение 3-х минут (настройка и условие Системы), т.е. любая операция, попавшая на антифрод будет в 100% случаев отклонена (информация НЕ для клиента)</p>
<p>При обращении 3-го лица с неидентифицированного номера, который сообщает, что проводит операцию <b>в Отделении по доверенности</b></p>	<p>Запрашиваем номер клиента и направляем письмо по Шаблону №10 сотруднику ОПБ, далее - действующий процесс, как при звонке с контактного номера телефона</p>
<p><b>При поступлении 7 и более алертов ДБО</b> в сутки от одного Клиента и отсутствии успешных попыток связаться с Клиентом (клиент не принял звонок от Банка/не позвонил самостоятельно)</p>	<p>Сотрудник ОСОФМ:          - Отклоняет все алерты данного Клиента, поступившие на проверку;          - Вносит комментарий в АРМ;          - <b>Сбрасывает данные для входа в ДБО.</b></p>
<p>При обработке <b>алерта ДБО</b> (операция проведена в ИБ/МБ) <b>3-е лицо сообщает, что совершает операцию по доверенности</b></p>	<p>Необходимо заблокировать ДБО SOFT с комментарием о разблокировке:          Клиенты <b>60+</b>:          • Разблокировка ДБО в ОПБ/007          Клиенты <b>&lt;60</b>:          • разблокировка ДБО только в ОПБ</p> <p><b>Исключение:</b> Операцию НЕ ОТКЛОНЯЕМ - пишем письмо сотруднику Банка с просьбой подтвердить информацию при совпадении условий:          • время операции совпадает (20-30 мин) от посещения в SBL;          • зафиксировано посещение в ПО Sbl;          • подтверждает клиент/3-е лицо посещение ОПБ</p>



# ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИ УСЛОВИЯХ



Условие	Порядок действий
При обработке алертов ДБО по услуге <b>«Клиенту Почта Банка»</b> проведенным <b>через ОПБ/ОПС/МБ/ИБ в счет договора умершего – при зафиксированном посещении ОПБ в ПО SBL</b>	<b>КС/паспортные данные не запрашиваем</b> , задаем только контрольный вопрос
При обработке алертов ДБО по оплате <b>услуг ЖКХ (любая сумма)</b> операция совершена через <b>ОПБ/ОПС/МБ/ИБ - при зафиксированном посещении ОПБ в ПО SBL</b>	По клиентам 50+ <b>КС/паспортные данные не запрашиваем</b> , задаем только контрольный вопрос
При обработке алертов ДБО по оплате операторов мобильной связи <b>МТС/Теле2/БиЛайн/Мегафон и т.д. (сумма перевода не более 1000р.)</b> операция совершена через <b>ОПБ/ОПС</b> («Точка оплаты» в алерте ЦОК/ОПС/ОПБ)	По клиентам 50+ <b>КС/паспортные данные не запрашиваем</b> , задаем только контрольный вопрос
При обработке любого типа алерта с припиской <b>BL/bad PAN2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• если сотрудник намерен подтвердить операцию – алерт необходимо направить на доп. контроль ДФМиА – не подтверждать без согласования + <b>ДБО SOFT</b></li> <li>• при подозрении на фрод – направлять алерт на ДФМиА не требуется. Алерт отклоняем, разблокировка карты/ДБО в ОПБ/007;</li> <li>• при подтвержденном фроде – действуем стандартно (согласно порядку действий при подтвержденном фроде) – <b>обязательно ДБО СБРОС/СОФТ;</b></li> <li>• <b>при недозвоне – обязательно ДБО SOFT</b></li> </ul>
При обработке алертов с правилом <b>ЕCOM (pushka BL_L)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• не проводится опрос по антифишинговым скриптам, уточняем только подтверждение факта проведения операции;</li> <li>• при подтверждении – направляем Клиента для разблокировки карты в ОПБ + СБРОС ДБО;</li> <li>• при опротестовании операции - действуем согласно порядку при подтвержденном фроде;</li> <li>• при не дозвоне – отклоняем алерт, сброс ДБО</li> </ul>
При обработке алертов с правилом <b>Риск. серв. ЕCOM_pushka (amnt)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• не проводится опрос по антифишинговым скриптам, уточняем только подтверждение факта проведения операции;</li> <li>• при подтверждении и отсутствии подозрений в зафишенности/обналичивании – разблокируем карту;</li> <li>• при подозрениях на зафишенность/обналичивание/совершал знакомый - направляем Клиента для разблокировки карты <b>ТОЛЬКО</b> в ОПБ + СБРОС ДБО;</li> </ul>



# ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИ УСЛОВИЯХ



Условие	Порядок действий
При обработке <b>SAS алерта</b> и <b>одновременном</b> наличии операции <b>ДБО с правилом cardDetails</b>	В случае <b>недозвона</b> до клиента по карточному алерту необходимо <b>сбросить ДБО + отвязать push-уведомления (по всем устройствам)</b>
Клиент в диалоге сообщает, что <b>потерял карту/никогда не оформлял (в ПО SBL карта активна)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Провести АТ по КС/Паспортным данным. При успешной АТ заблокировать карту статусом: «Карты. Операции» - «Потеряна».</li> <li>• При неуспешной АТ, заблокировать карту временным статусом «Возможно потеряна» (не ГФМ)</li> </ul>
При обращении Клиента и <b>сообщении о потере карты</b> , при этом <b>отсутствуют алерты</b>	Необходимо сразу заблокировать карту временным статусом (не ГФМ), не проводя аутентификацию по КС/паспортным данным. После блокировки карты перевести на КС (для переблокировки карты жестким статусом, уточнения инф. о балансе и т.д.)
<b>При сообщении о смерти клиента</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимо заблокировать <b>все</b> карты клиента статусом «скомпрометирована»;</li> <li>• Заблокировать ДБО статусом «Hard»;</li> <li>• Отклонить алерт (подозрение на фроде – (алерты ДБО) /не прошел аутентификацию (SAS алерты);</li> <li>• Указать соответствующий комментарий</li> </ul>
Если в течение месяца была подтверждена операция с причиной <b>remoteControlAggr/remoteControlLarge</b> (проставлен комментарий, что УД нет или УД для работы)	При повторном поступлении алерта в работу не опрашивать про УД: если в течение месяца опрашивали, то не надо снова опрашивать про УД, т.е. опрос 1 раз в месяц для повторных алертов
Если сработала <b>«Зеленая зона»</b> , но голос Клиента <b>явно моложе</b>	Необходимо сверить исторические взаимодействия: а) если исторических <u>взаимодействий три и меньше</u> , достаточно прослушать <u>один</u> исторический звонок; б) если исторических <u>взаимодействий четыре и более</u> , необходимо <u>прослушать два</u> взаимодействия на выбор сотрудника, но выбранные взаимодействия должны иметь разброс по времени. Слушать другие взаимодействия, кроме выбранных двух, не нужно. <u>Пример:</u> по Клиенту 5 исторических взаимодействий, можно прослушать самое первое взаимодействие и, например, через год/месяц. Если <u>голоса совпали</u> , алерт можно <u>подтвердить</u> , дополнительной аутентификации не требуется. Если хотя бы в одном из взаимодействий <u>голос не совпал</u> - действуем <u>согласно регламенту</u> при несовпадении голоса.



В диалоге вам становится известно, что **клиент установил программы удаленного доступа на свои устройства по просьбе 3-их лиц (мошенничество)**



Необходимо заблокировать карты:

- Статусом «скомпрометирована» блокируем только те карты, данные которых клиент разгласил мошенникам;
- Карты, данные которых клиент не разглашал, блокируем временным статусом (не ГФМ!), и предупреждаем об этом клиента, что он их может самостоятельно разблокировать по звонку в КС, либо при обращении в Отделение банка.

**ВАЖНО!** Выбирать именно «Блокировка карты», а не «ГФМ блокировка карты», чтобы клиент мог её самостоятельно разблокировать по звонку в КС



При обработке алерта, Вам сообщают, что **данный номер МТ клиенту не принадлежит**



Клиенты **60+\***:

- рекомендуется сразу обратиться на форму обратной связи на странице 007 сайта банка или в ОПБ (+ сброс/софт ДБО по алертам SAS);

Клиенты **<60\***:

- разблокировка карты/ДБО только в ОПБ.

**\* ВАЖНО!**

- ✓ Если 3-е лицо задает дополнительные вопросы (например, о возможности разблокировки карты, по подтверждению операции и т.п.) необходимо проконсультировать 3-е лицо о необходимости обратиться Клиенту в ОПБ/007. Если есть сомнения в легитимности операции, можно опросить по СКР4, задать наводящие вопросы по операции.
- ✓ Если 3-е лицо не задает вопросов – дополнительную информацию можно не предоставлять.



# ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ АЛЕРТОВ ПРИ ПОДОЗРЕНИЯХ НА ВНУТРЕННИЙ ФРОД СО СТОРОНЫ СОТРУДНИКА КЦ/ЦОК/ОПС



## Операция совершается без личного присутствия клиента:

- Операция совершается через КЦ/ЦОК/ОПС (в платежном фронте), при этом клиент не посещал/не находится в Отделении;
- Денежные средства переводятся на счет сотрудника, при этом **клиент отрицает сам факт перевода**, сообщая, что производит отмену страховки или ЧДП



- Алерт ДБО **отклонить**, оставить комментарии в АРМ;
- Сбросить вход в ДБО клиента с целью безопасности;
- Заблокировать карты получателя мошеннического платежа тематикой ГФМ, статусом: «Возможно потеряна» и ДБО статусом Soft с комментарием «Разблокировка карт и ДБО возможна Только в Отделении Банка Код501»



Направить информационное письмо с описанием фродового кейса на п/я ОБПБ СБ  
[obpb\\_sb@pochtabank.ru](mailto:obpb_sb@pochtabank.ru) по Шаблону № 3

## Клиент подтверждает сам факт перевода:

- Денежные средства переводятся на счет сотрудника КЦ/ЦОК/ОПС, **при этом клиент подтверждает сам факт перевода, сообщает, что необходимо обналичить денежные средства** (превышен лимит и т.д.);
- Производится оплата сотовой связи, квартплаты и т.д.



Операцию необходимо **подтвердить** при условии успешно пройденной аутентификации и отсутствии подозрений на общение с 3-м лицом



Письмо не формируется





# ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ АЛЕРТА ПРИ ОБРАЩЕНИИ КЛИЕНТА ИЗ-ЗА ГРАНИЦЫ



Клиент звонит **со своего уникального номера телефона**



- зафиксировать страну пребывания клиента;
- провести процедуру аутентификации;
- обязательно опросить по антифишинговым скриптам



При возникновении у сотрудника подозрений на общение не с клиентом провести АТ2.0/прослушку голоса и обработать по результатам проверки.  
При отсутствии подозрений подтвердить алерт

Можно предложить клиенту альтернативу: перезвонить из ДБО (приложение Почта Банк Онлайн):

- если клиент согласен перезвонить из ДБО, то завершаем диалог, ожидаем повторного обращения клиента;
- если клиент не может перезвонить из ДБО, то действуем по текущему регламенту.

- Клиент сообщает, что звонит со своего номера телефона, при этом, **его номер определяется некорректно**
- Клиент обращается с **неконтактного номера телефона** и сообщает, **что не имеет возможности** позвонить в Банк с контактного номера телефона/ не имеет возможности позвонить с отключенным АОН/со своего номера телефона



1. Запрашиваем контактный номер телефона;
2. Фиксируем страну пребывания клиента;
3. Проводим усиленную аутентификацию (АТ2.0):
  - ✓ При успешно пройденной АТ2.0 обязательно опрашиваем по антифишинговым скриптам!!! После завершения диалога проверяем наличие операций в FIMI с присутствием карты в заявленной стране (инструкция ниже):
    - наличие операций = подтверждаем алерт (голос можно не сверять)
    - нет операций = **сверка голоса**

- **Голос совпал** – подтверждаем алерт;
- **Голос не совпал:**
  - алерт ДБО - отклоняем алерт, ДБО Soft разблокировка в ОПБ/007;
  - алерт SAS - отклоняем алерт, разблокировка карты в ОПБ/007.
- **Нет исторических звонков** – проводим согласование с РГ (чтобы проверить отсутствие исторических взаимодействий), при отсутствии подозрений подтвердить алерт. На доп.проверку РГ направлять не нужно.



# ПАМЯТКА ПО РАБОТЕ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ КЛИЕНТА



Вопрос	Ответ
<b>ОЗНАКОМЬСЯ <a href="#">СТАНДАРТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ ОСОФМ</a></b>	
<b>Почему Вы не называете свою фамилию? *</b>	<p>Я могу назвать Вам свое имя и свой внутренний номер, этих данных достаточно, чтобы идентифицировать меня, как сотрудника Банка.</p> <p>* При этом Клиенту <b>нельзя называть персональные данные других сотрудников Почта Банка</b> (ФИО, имя сотрудника, внутренние номера телефонов и т. д.), включая персональные данные сотрудников отделений Банка.</p> <p>Если Клиент уточняет, на каком основании Вы не можете сообщить ФИО и другие персональные данные сотрудника Банка, то можно ответить, что конфиденциальные данные сотрудников защищены законодательством:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- согласно <b>ст. 6</b> Федерального закона от 27 июля 2006 года <b>№ 152-ФЗ</b> "О персональных данных": Обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных.</li> <li>- согласно <b>88 статье Трудового кодекса</b>: При передаче персональных данных работника работодатель должен соблюдать следующие требования: не сообщать персональные данные работника третьей стороне без письменного согласия работника, за исключением случаев, когда это необходимо в целях предупреждения угрозы жизни и здоровью работника, а также в других случаях, предусмотренных настоящим Кодексом или иными федеральными законами.</li> </ul>
<b>На каком основании Вы просите подтверждение перевода?</b>	Подтверждение перевода осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», ст.8. п.5
<b>На каком основании Вы запрашиваете контрольные данные и почему они всегда разные?</b>	Данные вопросы сотрудники задают на основании Положения Банка России от 15 октября 2015 года № 499-П «Об идентификации кредитными организациями клиентов и выгодоприобретателей в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». После подписания договора и совершения операций, Банком может проводиться проверка сведений о Клиенте, его Представителе***
<b>В каких документах Банка указана информация, что Банк может запрашивать контрольные данные?</b>	В условиях предоставления дистанционного банковского обслуживания: п. 4.6 Банк вправе отказать Клиенту в выполнении Запроса, в случае если возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма. В связи с этим, сотрудники Банка в телефонном звонке уточняют информацию о переводе для подтверждения/отклонения данного платежа
<b>По каждому переводу/платежу Вы будете звонить? Перезвоните ли Вы вообще?</b>	Как только банку понадобится подтвердить данные по переводу или платежу, в целях сохранения Ваших денежных средств, то мы с Вами сразу свяжемся
<b>***Если Клиента не устроил ответ на вопрос: "На каком основании Вы запрашиваете контрольные данные и почему они всегда разные?", то в данном случае, сотрудник предоставляет более подробный ответ.</b>	Если у Банка возникают сомнения в достоверности сведений, то Банк обязан провести повторную Идентификацию Клиента, Представителя клиента. В связи с этим, Сотрудники уточняют у клиента: фамилию, имя и (если иное не вытекает из закона или национального обычая) отчество; дату и место рождения; реквизиты документа, удостоверяющего личность: серия и номер документа, дата выдачи документа, наименование органа, выдавшего документ, и код подразделения (если имеется), адрес места жительства (регистрации) или места пребывания; номера контактных телефонов и факсов (если имеются), с учетом требований п.1 ст. 7 Федерального закона № 115-ФЗ
<b>По каким платежам Вы звоните?</b>	По результатам проверки каждого платежа некоторые из них могут попадать на дополнительную проверку. Это сделано с целью повышения безопасности Ваших денежных средств
<b>Почему я не могу отказаться от блокировки карт? (Если Клиент не подтверждает операцию по Алерту SAS)</b>	Карта блокируется в связи с компрометацией для предотвращения возможных последующих мошеннических операций. Блокировка производится в соответствии с ч.9, 9.1 ст.9 Федерального закона №161-ФЗ "О национальной платежной системе", и п. 9.12 Условий предоставления и использования карты, п.7.14 Условий открытия и обслуживания сберегательного счета и предоставления потребительского кредита, п.3.6.4., п.3.14 Общих условий договора потребительского кредита по программе «Кредитная карта». Вам необходимо обратиться в любое отделение ПБ для перевыпуска карты, перевыпуск может быть платным, в соответствии с тарифами ПБ. В случае успешных списаний по карте Вам необходимо обратиться в правоохранительные органы по факту мошенничества. Рекомендуем блокировку карт других банков, в случае их разглашения



# ДИАЛОГ С КОНФЛИКТНЫМИ/НЕГАТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ



При общении с конфликтными/негативными клиентами, которые переходят на личности, и диалог с которыми не несет конструктивный характер – главное сохранять спокойствие и самообладание. При работе с такими клиентами необходимо отвечать стандартными фразами:

Вопрос	Ответ
Если Клиент обращается <b>с неконтактного номера</b> телефона, при этом требует предоставить информацию	«Уважаемый Клиент, сейчас Вы обращаетесь с неконтактного номера телефона. По номеру, с которого Вы обращаетесь, нет информации. Перезвоните с контактного номера телефона». Я вынужден(а) с Вами попрощаться»
Если Клиент обращается по вопросам <b>не связанным с Банковским обслуживанием</b>	«Ваш вопрос не касается вопросов Банковского обслуживания, я вынужден(а) с Вами попрощаться»
<b>Если диалог носит циклический характер</b> , Клиент задает одни и те же вопросы	«Наш разговор носит не конструктивный характер». Я вынужден(а) с Вами попрощаться» Предупреждаем Клиента два раза, после <b>второго</b> предупреждения информируем: «Наш разговор носит не конструктивный характер». Я вынужден(а) с Вами попрощаться, всего доброго, до свидания!»
Если Клиент выходит за приемлемые рамки диалога ( <b>использует нецензурную лексику/оскорбляет специалиста или компанию/угрожает</b> )	«Я прошу Вас вести диалог корректно, иначе я буду вынужден(а) прервать с Вами разговор» После <b>второго</b> предупреждения: «Я вынужден(а) прервать разговор, Всего доброго, до свидания!»



# ДИАЛОГ С КОНФЛИКТНЫМИ/НЕГАТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ



**Помните: Свой доб. внутренний номер ОСОФМ Вы предоставить обязаны!**

Вопрос	Ответ
Если Клиент <b>отказывается предоставлять данные и отвечать на КВ</b>	"Регламентом Банка предусмотрено, что обратившийся имеет возможность получать информацию только после проведения аутентификации, т.е. подтверждения личности Клиента"
Если Клиента задает вопрос: <b>«Где вы находитесь?»</b>	«В городе Москва»
На любой вопрос <b>«Почему?»</b>	«Согласно регламента Банка»  Кроме случаев, указанных на странице 56-57, например: «Почему вы не называете свою фамилию?» - см. слайд 56; «Почему у меня только две попытки на проверку кодового слова» – «Согласно регламента Банка».
Если Клиент <b>требует перевести на начальника отдела</b>	«Если Ваш вопрос касается подтверждения операции/разблокировки карты, я Вас проконсультирую, по другим интересующим вопросам могу Вас соединить со специалистом Клиентской службы»



## КЛИЕНТ ПБ

Для разблокировки карты или ДБО клиенту необходимо обратиться на форму обратной связи на сайте Банка <https://www.pochtabank.ru/007> - «Разблокировка карт и/или доступа в ДБО»:

- написать заявление от руки;
- сделать 3 фото (заявление, себя с заявлением, себя с паспортом, открытым на развороте с фотографией и данными о месте и дате выдачи паспорта);
- прикрепить на странице Заявления клиентов с формы ОС сайта Банка поступают на п/я **007@pochtabank.ru**.



## СОТРУДНИК ОСОФМ

При поступлении заявления клиента на п/я

**[007@pochtabank.ru](mailto:007@pochtabank.ru)** сотрудник:

1. Проверяет причину блокировки карты/ДБО;
2. Сверяет данные с фото клиента с документами; прикрепленными в ПО SBL (алгоритм поиска документов):
  - а) При отсутствии документов/фото в SBL, необходимо:
    - проверить паспорт на действительность на сайте <http://services.fms.gov.ru/info-service.htm?sid=2000>;
    - сверить приложенное фото клиента с фото в паспорте;
    - при обращении иностранного клиента – сверить приложенное фото клиента с фото в паспорте.
3. Проверяет фото клиента и скан паспорта клиента на подлинность;
4. Принимает взвешенное решение о разблокировке карты/ДБО, согласно внутренних процедур ОСОФМ:
  - а) при отрицательном решении – в SBL необходимо выбрать подтему «РАЗБЛОКИРОВКА КАРТЫ/ДБО» со статусом «не выполнено», оставить необходимый комментарий;