

Выписка из правил информационной безопасности при технической поддержке пользователей системы дистанционного банковского обслуживания посредством удаленного доступа на рабочие станции пользователей утвержденных приказом Директора ЗАО «Сервис Деск» от 29.09.2015 № 32-ОД.

Глава 5.

Требования безопасности в ходе поддержки пользователей с использованием удаленного доступа

13. Использование ПО для удаленного доступа на рабочие станции пользователей системы ДБО несет риски несанкционированного подключения к рабочей станции пользователя с использованием реквизитов службы технической поддержки. Последствия реализации такого риска: раскрытие конфиденциальных данных пользователя (состояние счета, операции по счету и т.п.); несанкционированные операции с денежными средствами, которые находятся на банковском счете пользователя (хищение и др.); причинение ущерба деловой репутации Компании, осуществляющей техническую поддержку пользователей с использованием удаленного доступа.

14. С целью минимизации рисков необходимо принимать следующие меры в ходе осуществления технической поддержки пользователей:

14.1. Работникам Компании запрещается:

14.1.1. производить в ходе осуществления технической поддержки любые финансовые операции с банковским счетом клиента с ведома или без ведома пользователя системы ДБО за исключением тестовых операций для проверки работоспособности системы.

14.1.2. инициировать удаленный доступ к рабочей станции клиента с использованием ПО «TeamViewer» без предложения верификации с использованием доверенных каналов связи.

14.1.3. запрашивать пароли доступа к счету клиента и средствам криптографической защиты информации.

14.1.4. выполнять на рабочих станциях пользователей операции, связанные с технической поддержкой пользователей системы ДБО неуказанные в пункте 12 настоящих правил.

Содержание п.12:

12. Работник Компании в ходе поддержки пользователей ДБО выполняет следующие операции на рабочих станциях пользователей системы ДБО при удаленном доступе с использованием ПО «TeamViewer»:

12.1. установка, переустановка, настройка и восстановление клиентской части сопровождаемого ПО;

12.2. настройка свойств обозревателя Internet Explorer согласно инструкции по установке подсистем ДБО «Интернет-клиент», SAVEX;

- 12.3. добавление Internet Explorer в исключения службы предотвращения выполнения данных (DEP) Windows;
- 12.4. настройка связки с бухгалтерским ПО клиента;
- 12.5. настройка языков и региональных стандартов Windows;
- 12.6. настройка актуальной системной даты и времени Windows;
- 12.7. помощь в создании запросов;
- 12.8. пересылка необходимых файлов для настройки восстановления и установки Клиентского ПО п. 14.1;
- 12.9. консультирование по работе с ПО, обеспечивающего дистанционное банковское обслуживание пользователей;
- 12.10. иные операции, связанные с установкой, настройкой и восстановлением ПО - только после согласования с пользователем.

14.2. Пользователи системы ДБО обязаны:

- 14.2.1. получать ПО «TeamViewer» для установки только из доверенных источников (сайт по адресу «2155555.by»);
- 14.2.2. не предоставлять удаленный доступ по инициативе службы поддержки Компании без верификации работника по доверенным каналам связи (согласно п.14.2.6 Правил);
- 14.2.3. ни при каких обстоятельствах не разглашать работнику Компании пароли доступа к счету клиента и средствам криптографической защиты информации;
- 14.2.4. соблюдать следующие минимальные правила парольной защиты: минимальная длина пароля для программного обеспечения и средств криптографической защиты информации должна составлять не менее 8 (восьми) символов, пароль должен состоять из буквенных и цифровых символов;
- 14.2.5. передавать данные для удаленного доступа к рабочей станции только по доверенным каналам связи: телефон +375172155555, форма на сайте компании по адресу «<https://www.2155555.by/ver/>»;
- 14.2.6. для проведения верификации доверенным каналом связи пересылки данных для удаленного подключения к ПК пользователя с использованием ПО «TeamViewer» является форма на сайте Компании по адресу «<https://www.2155555.by/ver/>».